

Libros de **Cátedra**

Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa

Patricia Schettini - Inés Cortazzo
(Coordinadoras)

Facultad de
Trabajo Social

S
sociales



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Patricia Schettini
Inés Cortazzo
(Coordinadoras)

Facultad de Trabajo Social



Agradecimientos

Agradecemos a la Universidad Nacional de La Plata, que nos ha apoyado y estimulado para continuar nuestra tarea como docentes e investigadoras.

A nuestros alumnos, de esta y otras Universidades públicas nacionales y extranjeras, donde hemos ejercido la docencia y que a lo largo de los años han contribuido a que nos esforzásemos y ocupásemos cada vez más pensando no solo en que debíamos transmitir conocimientos sino también nos ayudaron a que mejoráramos nuestra práctica como docentes. Sus preguntas, sus inquietudes, sus cuestionamientos fueron para nosotras el estímulo continuo que nos permitió crecer, profundizar y mejorar.

Y valga un reconocimiento, agradecimiento y todo nuestro respeto a todos aquellos que aun viviendo en las peores condiciones nos brindaron su tiempo, paciencia y cariño –sin ningún tipo de contribución o exigencia– para que pudiéramos poner a prueba nuestras hipótesis y aprender junto a ellos todo aquello que, por nuestra propia realidad, era imposible que conociéramos de primera mano.

Índice

INTRODUCCIÓN _____	6
CAPÍTULO 1	
La observación como herramienta de conocimiento y de intervención por Lourdes Farías _____	8
Introducción	8
¿Qué observar?	9
¿Para qué observamos en Ciencias Sociales?	12
Conclusiones	16
CAPÍTULO 2	
Entrevistando en investigación cualitativa y los imprevistos en el trabajo de campo: de la entrevista semiestructurada a la entrevista no estructurada por Victoria Trindade _____	18
Introducción	18
Característica de la entrevista en investigación cualitativa	19
La entrevista no estructurada	22
Ventajas y desventajas de la entrevista no estructurada	24
Diseño y planificación de la entrevista no estructurada	25
Un ejemplo de entrevista semi-estructurada a la no estructurada	28
A modo de reflexión	32
CAPÍTULO 3	
Los niños tienen la palabra. La entrevista, el análisis de una técnica y sus aportes al estudio de poblaciones infanto-juveniles por Soledad Veiga _____	35
Introducción	35
La entrevista, entre la investigación y la intervención profesional	36
El caso trabajado: la descripción de sus particularidades	37
La entrevista cualitativa, una aproximación conceptual	39
Algunos cuestionamientos éticos	41
Reflexiones finales	42
CAPÍTULO 4	
Algunas reflexiones sobre la entrevista en la intervención profesional del trabajador social por Elba Burone _____	45
Introducción	45
La preparación del entrevistador	45
La realización de la entrevista en la intervención profesional	46
A modo de conclusión	53
CAPÍTULO 5	
El grupo de discusión: La experiencia de la realización de grupos en barrios periféricos del Gran La Plata por Daniela Torillo _____	55
Introducción	55
Historia y relaciones con otras técnicas grupales	56
Organización del trabajo en el campo	58
Consideraciones finales	64

CAPÍTULO 6	
La historia oral por Patricia Schettini e Inés Cortazzo _____	67
Introducción	67
El surgimiento de un planteamiento historiográfico	68
Precisando conceptos	70
Consideraciones metodológicas	73
Conclusiones	76
CAPÍTULO 7	
Reconstruyendo historias de vida. Aproximaciones a los usos en investigación social y trabajo social por Cecilia Nogueira _____	80
Introducción	80
Historias de vida: algunas definiciones	80
Reconstruyendo historias: acerca de la relación entre el investigador y los sujetos que participan en la investigación	83
Usos en investigación social y en trabajo social. Buscando pertenencias sociales	89
CAPÍTULO 8	
Cómo hacer una historia oral.	
Algunas cuestiones metodológicas para tener en cuenta por Florencia Elverdín _____	92
Introducción	92
Algunas cuestiones preliminares	92
La entrevista en la historia oral	94
Decisiones metodológicas y operacionales	96
Reflexiones finales	100
LOS AUTORES _____	103

INTRODUCCIÓN

Este texto reúne trabajos realizados por las integrantes de la cátedra de Investigación Social II de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata y del Laboratorio de Investigación Movimientos Sociales y Condiciones de vida. Hace más de 20 años que venimos realizando un trabajo de equipo donde las distintas docentes nos hemos especializado, investigado y profundizado diferentes temas de esta vasta asignatura dedicada a la investigación social de carácter cualitativo.

Muchos son los documentos en los que hemos expresado la falsa dicotomía cuantitativa y cualitativa en la investigación social. Nunca admitimos las críticas acerca de los señalamientos que se le han realizado a la metodología cuantitativa tildándola de conservadora y asimilándola así a una ideología. Sentencia de una comunidad académica pobre o por lo menos empobrecida. Entendemos que esa pobreza terminó obturando y cancelando la posibilidad de comprender su riqueza, su importancia y la fuerza de ese tipo de información cuantitativa para los estudios de la sociedad.

En la tradición positivista, existía una suerte de deslumbramiento por la estadística, hoy el deslumbramiento pasa por lo cualitativo. Nombramos cualitativo y pareciera que está todo dicho, pareciera que es respeto por el sujeto, sinónimo de autenticidad, de participación, de concientización, metáfora sobre lo que es políticamente correcto, al extremo de llegar a pensarse que la multiplicación de las historias de vida, de las historias orales, de los grupos de discusión o una buena entrevista son como la multiplicación de los panes, algo *mágico*, la técnica o el método apropiado que con una varita mágica nos hace comprender el todo (de los grupos, las familias, la sociedad). Este deslumbramiento puede llevar al investigador a un entusiasmo extremo y acrítico más que a un modo de investigar.

Lo cierto es que nuestra trayectoria se definió en la investigación de tipo cualitativa. Nuestra experiencia nos ha permitido reconocer que este tipo de investigación es la que nos acerca a la comprensión de los acontecimientos sociales, nos permite interpretar las perspectivas de los propios sujetos con quienes realizamos la investigación y para quienes la realizamos, siempre buscando producir algún cambio (sea en salud, educación, formas de trabajo, etc.). Pero no de cualquier manera. No aceptamos la improvisación o la espontaneidad en este tipo de metodología; no sin realizar una constante reflexión epistemológica a modo de vigilancia (sobre la idea de Bourdieu). No obstante utilizamos datos secundarios y nos apoyamos constantemente en datos cuantitativos.

Podríamos decir que para lograr este cambio debemos pensar en una profunda revisión de las metodologías que usamos y sobretodo (desde nuestra condición de docentes de la materia) de las formas de su enseñanza.

Pensamos que es básico el preparar a los profesionales en el saber hacer metodológico; las ciencias sociales tienen un campo considerable y mucho por hacer en ese aspecto ya que al estar tan próximos a la realidad que se investiga nos coloca en una posición privilegiada de conocedores de la realidad pero también, y por lo mismo, en una posición muy delicada.

Nuestra propuesta es el actuar no sólo como técnicos especializados sino que actuemos con y avancemos hacia una *reflexión crítica, práctica y ética* sobre nuestro accionar; en tal sentido defendemos profundamente la relación teoría-práctica.

La falta de reflexión teórica que lleva a poner el acento, exclusivamente, en lo político muchas veces favorece el retroceso; con esto no pretendemos negar la importancia de *lo político* pues no hay dudas que estas formas de investigar son en sí mismas un hecho político, al extremo –incluso– de no ser reconocidas como investigación científica por algunas instituciones académicas.

Lo dicho que parece tan moderno y actual se basa en algunas de las ideas de Dewey a finales del S XIX quien hace una crítica muy fuerte a la *práctica rutinaria* y propone que la formación docente se inicie con la *reflexión* desde la propia práctica; en tal sentido, la reflexión se hace en todo momento es decir cuando se piensa en la acción, cuando se la realiza y cuando finaliza la misma. Estimamos que pese al tiempo transcurrido la reflexión no se ha cristalizado en una práctica colectiva.

Una preocupación compartida, como profesoras de investigación social, está dirigida –preferentemente– a las cuestiones teóricas y metodológicas relacionadas con la investigación cualitativa. Cuando se quiere trabajar con datos empíricos, verificamos que existen pocas alternativas que permitan escapar a las limitaciones *empiristas* impuestas por las técnicas habituales de recolección y análisis de datos, esto es más notable cuando queremos investigar con los sectores excluidos, (que es nuestra opción). Se trata, por un lado, de encarar el problema de forma compatible con su complejidad y, por el otro, de superar la supuesta neutralidad y objetividad en la dicotomía positivista entre el sujeto y el objeto de la investigación.

Si bien desde la letra hubo, siempre, la necesidad de reconocer que la ciencia debía poner sus conocimientos al servicio de la sociedad y de las mayorías, que en el caso de América latina y de nuestro país en particular significa decir al servicio de las clases populares, esto no ha sucedido. Y, paradójicamente, vemos que si bien la ciencia ha avanzado a pasos agigantados, en especial, respecto a la tecnología esto no se refleja en la realidad de los sectores excluidos. En tal sentido, podemos afirmar que el crecimiento de la desigualdad social no solo se manifiesta en términos de ingresos sino que se percibe también en la desigual apropiación de tecnología. Si bien sabemos que las formas de hacer investigación no van a solucionar esta desigualdad insistimos –tal vez ilusoriamente– en la necesidad de reflexionar acerca de las distintas formas de investigar. Pues un cambio solo es posible a partir de la comprensión de la realidad. Y esto implica pensar juntos –los dos sujetos sociales– las formas más adecuadas de recuperar y construir un conocimiento crítico. Consideramos, que una de las formas de lograr este objetivo es a través del diálogo que proponen las diferentes formas de investigación cualitativa.

PATRICIA SCHETTINI E INÉS CORTAZZO

CAPÍTULO 1

La observación como herramienta de conocimiento y de intervención

Lourdes Farías

*Resulta extraño que nadie quiera ver en la observación
El valor de servir de fuerza –ya sea positiva o negativa –
sobre las opiniones, si acaso han de tener algún valor.*

Charles Darwin (1809-1882)

Introducción

Me propongo en este capítulo abrir una ventana para observar la observación, es decir nuestro propio quehacer. Las ventanas se abren para ampliar el campo de observación, para mirar a través, para mirar mejor y para dejar entrar aire fresco. Como docente e investigadora, con años de experiencia en la formación de trabajadores sociales, me he dado cuenta de las falencias que experimentan los estudiantes en el aprendizaje de las técnicas de recolección de información, en general, y en particular de la observación en sus distintas variantes. No pretendo citar definiciones ni repetir lo que dicen muy bien los manuales de investigación cualitativa sino presentar algunas reflexiones conceptuales que ayuden a los estudiantes a develar los mitos y las naturalizaciones que escondemos en la práctica de observación que hacemos en todas nuestras intervenciones pre profesionales, profesionales o de investigación.

Toda tarea que pretenda ser científica, en las Ciencias Sociales, debe implicar la utilización de procedimientos operativos rigurosos, bien definidos susceptibles de ser transmisibles. Para estudiar las técnicas de recolección de información es necesario conocer los métodos que las utilizan, pero también tener idea de los fines y objetivos de las ciencias de las que forman parte y del dominio en el cual se aplican los métodos.

Constato muchas veces la ignorancia que poseemos sobre la enorme complejidad que suponen las prácticas de observación, reduciéndolas a una colocación pasiva del sujeto frente al objeto. Esa creencia que puede resumirse en: *Lo que veo, es y lo que es, es lo que registro*. Esto tiene que ver con una tendencia del mundo actual en plasmar los acontecimientos en imágenes, es decir, una tendencia a visualizar nuestra existencia. Así las imágenes se multiplican en nuestro entorno generando nuevas formas más variadas y más complejas de mirar. Lo que también genera que cada vez sea mayor la distancia entre nuestra experiencia visual y nuestra capacidad de hacer algo con todo eso que vemos (Abramowski, 2010).

Como científico social entiendo que nuestros saberes configuran nuestras miradas, por lo tanto, es posible que, ante una experiencia visual nos encontremos *viendo* más allá de lo que sabemos o de lo que esperábamos ver: una imagen puede cuestionar nuestros saberes y desestabilizarlos. Por eso, es que la simple pregunta *¿Qué ves?* puede inaugurar recorridos inesperados y definir intervenciones.

Enseñar a observar no sólo implica formar sujetos que se desempeñen como espectadores críticos sino a su vez, sujetos que se emocionen y conmuevan con lo que ven y puedan transformar la realidad a partir de esto.

El tema es apasionante, pero a la vez, complejo y delicado. Están en juego la concepción y el papel del sujeto, la concepción y el papel del conocimiento y la concepción y el papel de la investigación. No es una empresa sencilla la que tenemos entre manos al lanzarnos a discutir sobre la observación como herramienta de conocimiento y, precisamente, por eso pretendo contribuir a desaprender una concepción y una práctica ingenua en su uso.

Vale destacar que la observación puede ser entendida por algunos como un método y para otros como una técnica, como la definiré en este capítulo, como una técnica que tendrá una organización y una coherencia dependiente del método y de los fines para los que se utiliza.

¿Qué es observar?

Todos sabemos, casi incuestionablemente, que la observación tiene su origen en el mundo de la vida cotidiana. Sin haber recibido entrenamiento específico en algún campo profesional o en algún campo del saber, cada uno a su manera hace observaciones en diferentes dominios del mundo de la vida y, con base en ellas, construye conocimiento y experiencia.

Las ciencias experimentales fueron las primeras en trasladar la observación a su ámbito de investigación, imponiéndole una cierta disciplina. Según Guasch (2002), en el siglo XIX las principales corrientes naturalistas buscaban describir los comportamientos de los seres vivos en su medio natural a través de observaciones directas. Las ciencias naturales tomaron en serio la observación como una base confiable para la formulación de leyes generales suponiendo un acceso directo a algunas propiedades del mundo.

Su apropiación o traslación al campo de las ciencias sociales (Antropología, Sociología, Economía, Trabajo Social, etc.) supuso importarla para ingresarla en otro contexto; por eso es fundamental reconocer que al ser una práctica que ha estado ligada a los avatares del paradigma positivista llega cargada de supuestos y prejuicios que es necesario develar y someter a examen. Esto requiere una gran tarea por parte de quienes enseñamos esta técnica.

Por lo tanto, observar un determinado campo, una determinada situación o hecho, con la pretensión de comprenderlo para luego intervenir, es embarcarse en una tarea de investigación se tenga o no conciencia de ello.

Según Bunge, la observación en cuanto es un procedimiento científico se caracteriza por ser:

Intencionada: porque coloca las metas y los objetivos que los seres humanos se proponen en relación con los hechos, para someterlos a una perspectiva teleológica.

Ilustrada: porque cualquier observación para ser tal está dentro de un cuerpo de conocimientos que le permite ser tal; solo se observa desde una perspectiva teórica.

Selectiva: porque necesitamos a cada paso discriminar aquello que nos interesa conocer y separarlo del cúmulo de sensaciones que nos invade a cada momento.

Interpretativa: en la medida en que tratamos de describir y de explicar aquello que estamos observando.

Al final de una observación científica nos dotamos de algún tipo de explicación acerca de lo que hemos captado, al colocarlo en relación con otros datos y con otros conocimientos previos. (Bunge, 2000: 81)

Para Fernández y Ballesteros, “observar supone una conducta deliberada del observador, cuyos objetivos van en la línea de recoger datos en base a los cuales poder formular o verificar hipótesis” (1980: 135).

Y en la misma línea Bassedas, Coll y otros manifiestan que:

[...] la observación perspicaz, rigurosa y sistemática es el instrumento indispensable para comprender el comportamiento [...]. La observación adquiere casi papel preponderante y los problemas de

qué observar y cómo observar se convierten en las cuestiones esenciales para la producción de conocimiento. (Coll y otros, 1984: 20)

La observación científica puede clasificarse atendiendo a diversos criterios, pero estas clasificaciones no son excluyentes, pueden combinarse en la práctica observacional dando lugar a diferentes tipos de observación.

Las clasificaciones más utilizados por diferentes autores (Cf Anguera, 1982; Ruiz Olabuénaga; 2003) son:

1- Según los niveles de sistematización o estandarización de la información: a) *Observación estandarizada o estructurada*: es un método de investigación donde los eventos son seleccionados, registrados y codificados en unidades significativas; b) *Observación no estandarizada o no estructurada*: se caracteriza por la flexibilidad total, guiada solamente por la formulación del problema a ser estudiado y algunas ideas generales acerca de los aspectos de importancia probable, no hay definición previa de lo que se va a observar. La sistematización de un proceso de observación no tiene que ser total o no existir, ya que la sistematización de las observaciones es un continuo que admite diferentes grados.

2- Según las diferentes estrategias de observación o el papel del observador a) *Observación participante*: es una estrategia de investigación en la que el observador tiene un papel activo (Denzin, 1978). Consiste en investigar al mismo tiempo que se participa en las actividades propias del grupo que se está investigando. En la observación participante se entra en contacto con los sujetos a fin de conocer, lo mejor posible, su vida y actividades. b) *Observación no participante*: en este caso el observador no es parte activa del grupo que se está observando. Al igual que en el caso de la sistematización, la participación en un proceso de observación no tiene por qué ser total o no existir, sino que la participación o no participación son dos extremos de un continuo.

3- Según el lugar de ocurrencia de la observación: a) *Observación de campo*: la observación se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados. b) *Observación de laboratorio*: esta se entiende de dos maneras, o bien hace referencia a los lugares pre-establecidos donde se realiza la observación, o bien a grupos humanos determinados para observar sus comportamientos.

4- Según el número de observadores: a) *Observación individual*: es realizada por un solo observador o investigador. b) *Observación colectiva*: se realiza con más de un observador o investigador.

Todas estas formas de clasificar la observación son compatibles entre sí combinándose las diferentes formas de observar entre ellas. Es decir que una observación estandarizada puede realizarse de forma participante o no participante y a su vez esta misma puede hacerse en campo o laboratorio y de forma colectiva o individual según sea más conveniente para el objeto de la investigación. Esto no quiere decir que unos tipos se combinen más a menudo con algunos debido a las características que comparten.

Diversos autores (Taylor y Bodgan, 1992; Radcliffe-Brown, 1975; Mead, 1983; Guasch, 1991; Garcia Clanclini, 1991, entre otros) coinciden en considerar a la observación como un método de recogida de información que permite describir situaciones y/o contrastar hipótesis pero para que esto suceda es necesario que la técnica en su planificación y desarrollo responda a las siguientes preguntas:

1) ¿qué observar?

Esto hace referencia al objeto que se pretende estudiar: una persona, un grupo, una institución, etc. en el caso de observar personas habrá que determinar que expresiones serán objeto de la observación. Se trata de registrar de forma descriptiva la mayor parte de los fenómenos que ocurren en un contexto natural y en amplias unidades de tiempo. Ya que el que observar se puede referir a un periodo concreto de tiempo.

Supongamos que quiero observar la dinámica institucional de una escuela, y el primer acercamiento es al interior de la escuela. Las preguntas que orientaran mi descripción pueden diferenciarse en:

a) Características del edificio escolar: ¿cómo son las instalaciones? ¿cuántos salones hay? ¿cómo es la infraestructura? ¿cuántos baños hay? ¿cuántos laboratorios?

b) Interior de la escuela: ¿Quiénes están en la escuela y en qué momentos? ¿cuáles son las actividades que realizan los alumnos y los maestros? ¿cuáles son algunas funciones del director? ¿hay padres presentes en algún momento? ¿para qué van los padres? ¿qué sucede en la entrada y la salida de las clases? ¿cómo se organizan los alumnos para entrar y salir? ¿en qué actividades ayudan los alumnos a la comunidad?

2) ¿Cuándo y/o a quién observar?

Como el objetivo de toda técnica de investigación es de obtener pruebas significativas y representativas es necesario definir cuestiones claves que son: a) durante cuánto tiempo se va a prolongar la observación, b) con qué frecuencia va a observarse, c) en qué momentos se van a iniciar y terminar los períodos de observación y si éstos van a ser constantes a lo largo de los períodos de observación o van a variar en cada unidad de la observación, d) si se van a utilizar intervalos de tiempo para la observación y el registro, e) si se pretende tener constancia de lo que ocurre en distintas situaciones y f) si se trata de observar a un sujeto o a varios. Todas estas decisiones enumeradas anteriormente implican diferentes tipos de muestreo, clasificables en muestreo de tiempo, muestreo de situaciones y/o muestreo de sujetos.

Toda observación debe contener en sus registros un copete que identifique fechas de la observación y horarios en las que fue realizada.

3) ¿con qué observar?

Esto implica escoger los medios de observación, es decir instrumentos o técnicas de recogida de información que en puntos sucesivos del trabajo aparecerán desarrolladas y, además, la manera de cómo registrar los datos que irá implícita con la técnica elegida.

Como la observación no es una observación improvisada sino todo lo contrario, completamente reflexionada y planificada e intencional, el observador deberá elegir la técnica que mejor recoja los datos que pretende observar y el tipo de notas que utilizará según la finalidad de la investigación. Lo que hay que tener en cuenta es que el registro tiene que ser en el momento o lo antes posible, lo más cerca del acontecimiento que observe.

El tiempo que pasa puede hacer perder la vivacidad del detalle; nuevos acontecimientos se superponen a los pasados borrando sus detalles. Lo ideal sería tomar apuntes mientras los hechos mismos tienen lugar, pero la mayoría de las veces no es posible. Recomiendo que el observador tenga siempre a disposición un cuaderno, sobre el cual ir lanzando breves apuntes (por ejemplo, ausentándose un momento con alguna excusa), que desarrollará después cuando sea más oportuno; o bien que tenga una grabadora portátil, para grabar sus impresiones durante la observación, en este sentido los celulares ayudan mucho al registro porque la mayoría de ellos permiten grabar.

En cualquier caso, todos los manuales de etnográfica aconsejan –es más, prescriben– que el observador tenga un diario cotidiano de su actividad en el que ordenar el material recogido a lo largo del día, redactar sus observaciones y recapitular la situación.

Con respecto a las notas no hay que olvidar:

a) Tratar de relacionar las notas con los temas principales de la investigación o la intervención que va a realizar (esto quiere decir, entre otras cosas, que el observador debe conocer muy bien para qué hace la observación).

b) Tomar notas lo más completas posible. Si ha tomado una versión resumida en el momento de la observación, hará una versión extendida lo más pronto posible.

c) Anotar las palabras textualmente.

d) Poner fecha a cada observación y numerar las páginas.

e) Anotar, haciendo la distinción en la libreta o diario de campo, las interpretaciones o explicaciones posibles que puedan ocurrírsele al observador en el momento de la observación. Hay que aprender a distinguir lo que se refiere a una descripción propiamente tal de un hecho de lo que es una interpretación/explicación de mi percepción.

4) ¿Dónde observar?

Es fundamental escoger el contexto observacional, es decir, el conjunto de condiciones naturales, sociales, históricas y culturales en la que se situará el proceso de observación. “El objeto prioritario del método observacional es el de recoger datos sobre la conducta en el lugar habitual donde ésta ocurre” (Fernández y Ballesteros, 1985: 34).

Estas preguntas responden al interés científico de captar aspectos de la realidad dando lugar a la obtención de un cuerpo de datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas y el desarrollo de los fenómenos recogidos a través de descripciones detalladas de los sucesos observados por el investigador.

Más allá del rol del observador que se asuma, es necesario recordar que el investigador siempre participa, aunque sea pasivamente, de la situación que está observando, es decir, penetra en la experiencia de otros dentro de un grupo o institución analizando sus propias reacciones, intenciones y motivos no solo el de los demás.

A tener en cuenta

El trabajo del observador de campo requiere plantearse una serie de cuestiones o estrategias antes de realizar la observación. Primeramente, deberá identificar un informante clave al que le expondrá la naturaleza del trabajo, la confidencialidad de los datos y en lo posible, en caso de ser necesario, la utilización de otras técnicas de recogida de datos. Sin entrar a detallar los problemas que pueden surgir en el acceso al campo (Cf la descripción minuciosa de Taylor y Bogdan, 1986) es vital en este tipo de técnicas adoptar medidas necesarias para garantizar una recogida de información acorde a los objetivos propuestos.

¿Para qué observamos en Ciencias Sociales?

En su tarea profesional los profesionales necesitan cada día más de la investigación como instrumento ya que una práctica sin un apoyo técnico y metodológico sistemático está destinada al fracaso. Por otra parte, una práctica sin una sistematización permanente y científica no contribuye a generar conocimiento científico válido para la construcción de un marco teórico para la profesión (Ander Egg, 2003).

La observación es la única técnica que permite estudiar una situación, grupo, comunidad sin necesidad de hacer uso de la *mediación lingüística*. El observador que está atento a las sugerencias no verbales y sabe

interpretar su significado puede conseguir un conocimiento mayor del sujeto de la investigación/intervención que aquellos que prestan atención solo a lo verbal.

La observación permite aprender el lenguaje, las reglas, los modos de comportamiento e incluso los valores y actitudes de los sujetos con los que interactuamos (Tamayo, 2004).

En ese sentido podemos identificar ventajas y desventajas de esta técnica en la tarea del investigador social.

Ventajas

1. Se observa de manera natural a los acontecimientos y a los sujetos con los que estamos interviniendo. Esto nos permite, captar los hechos en el momento en que suceden y realizar acciones de comparación entre lo que expresan verbalmente –los sujetos– y lo que hacen. Por ejemplo, teniendo en cuenta las dificultades en la oralidad de muchos de los beneficiarios y destinatarios de políticas sociales esto es clave para facilitar la interpretación.

2. Permite identificar, por medio de la descripción, la gran variedad y riqueza en los modos de organización social, formal e informal, presentes en las instituciones y organizaciones sociales donde los profesionales desarrollan sus actividades. Sobre todo, estos datos son importantes cuando los mismos sujetos no quieren brindar información o la retacean por diversas circunstancias (temores, desconfianza, sospechas, etc.)

3. Obtiene elementos significativos desde la perspectiva de los sujetos, especialmente permite obtener información de aquellos aspectos de la conducta que suelen pasar inadvertidos para el propio actor.

4. Representa un bajo costo monetario y material ya que no requiere de insumos específicos.

Desventajas

1. Puede existir una falta de dominio de las categorías o indicadores a observar. Sin una preparación rigurosa del profesional es muy fácil caer en el sentido común o en las prenociones acerca de acontecimientos y fenómenos que se observan (Bourdieu, 1979).

2. No todo es susceptible de ser observado, hay espacios de inserción laboral como, por ejemplo, las unidades penitenciarias en donde el acceso es muy restringido lo que dificulta la observación.

3. Se corre el riesgo de sesgar lo observado, por lo que se conoce como el *efecto Rosenthal*, esto es que las expectativas del observador, su carácter, cultura, historia, influyan en lo observado sin ningún tipo de control. Esto también lleva a que se realicen juicios erróneos al no vincular de manera adecuada las categorías o indicadores con lo descripto.

Partiendo de las ventajas y desventajas para realizar la observación insisto que todo investigador social cualquiera sea su disciplina debe centrarse en los objetivos propuestos para no desviar su propósito.

Como toda técnica de recolección de información los datos recolectados son válidos en la medida en que estén contextualizados en tiempo y espacio.

Posibles ejes para la observación

¿Qué voy a observar?

- 1- De la institución: su ubicación geográfica, la descripción del ambiente, la accesibilidad y la organización interna.
- 2- Del equipo de trabajo: profesionales que la componen, las tareas de cada uno, las reuniones de trabajo (reparto de tareas, roles, coordinación, funciones...)
- 3- Del profesional y su actuación:
 - a. En relación a los destinatarios/usuarios: qué tipo de relación establece, cómo es la comunicación que establece, cómo resuelve situaciones de conflicto (llantos, gritos, violencia)
 - b. En relación al equipo y la institución: lugar en el equipo, toma de decisiones, elaboración de proyectos, actuaciones conjuntas
- 4- Del beneficiario/usuario: problemas y demandas que trae, actitud y comunicación con el trabajador social.

Aprender a mirar

En el aprendizaje de la técnica hay que tener en cuenta que estamos viendo las cosas desde cierta perspectiva y, por eso, filtramos la información visual al focalizar la atención en ciertas cosas que nuestros conocimientos previos, muchas veces, orientan de manera de condicionar lo que debemos ver allí.

Esto nos lleva a la pregunta en torno a la posibilidad de objetividad del conocimiento de los fenómenos sociales que, a mi entender, en relación a la tarea de un observador se expresan en la siguiente pregunta: ¿observar es conocer la realidad tal cuál es o construir significados sobre ella?

Responder está pregunta implica situarnos en una dimensión histórica que nos ayude a identificar los modos de entender el pensamiento científico que han sido dominantes en nuestra formación profesional y los preceptos y prescripciones que de ellos deviene.

Es necesario tener en cuenta que tanto la ciencia como la cultura son procesos constructores y contruidos por procesos sociales. Los modos de comprensión que prevalecen a lo largo del tiempo, como -por ejemplo- la idea de que la realidad es exterior al sujeto y que el científico puede dar una visión neutral sobre ella, dependen de diferentes factores sociales, económicos, políticos y no solamente del grado de validez con que hayan sido probados. Se inscriben en un determinado paradigma que organiza los modos de pensar y sienta las condiciones de su legitimidad.

Según Schnitman:

Definiciones tradicionales como las de sujeto-objeto, las barreras disciplinares entre las ciencias, la ciencia y la filosofía, no solo aluden a objetos que no pueden ser estudiados sin la participación de los observadores/autores, sino que son construcciones sociales llevadas a cabo por una comunidad científico cultural y por lo tanto, pueden y deben ser interrogadas y eventualmente cuestionadas [...] hay un conjunto de factores culturales, menos visibles, pero no menos constitutivos de las indagaciones científicas. (Schnitman, 1998: 67)

Pensar en el hecho mismo de la observación es pensar en las condiciones de su producción. Es poder ejercer una crítica de los modos en que la realizamos sobre las concepciones que sostienen su práctica. En este sentido, podemos afirmar que hay concepciones que se enfrentan y organizan diferentes prácticas, es decir, operan en nuestro quehacer cotidiano como profesionales.

Algunos pensadores pos-positivistas coinciden en que el conocimiento no puede ser ya concebido como la imagen especular de la realidad, sino que el conocimiento expresa la forma peculiar de la relación humano-mundo en un lenguaje simbólico producto de la vida cultural y del intercambio con el medio ambiente. El observador es partícipe y creador del conocimiento. Que nuestras ideas del mundo sean construcciones no

quiere decir que el universo sea un objeto mental sino que al conocer no podemos desconectar las categorías de análisis de nuestra historia, de nuestras experiencias y sensaciones.

El observador da paso al sujeto, ya que en el ser humano la capacidad de observar como la de pensar, sentir o actuar son inseparables y forman parte de un sistema multidimensional: el sujeto complejo.

Lo que conocemos no es el mundo en sí, es el mundo con nuestro conocimiento. No podemos separar el mundo que conocemos de nuestro conocimiento. Hay una adherencia insuperable entre nuestro espíritu y el medio. Es evidente que el observador debe observarse a sí mismo, observando a los otros.

Según Morin:

El observador es él mismo una parte del todo, tiene un punto de vista parcial, debe por lo tanto hacer un esfuerzo mental extraordinario para tratar de encontrar un meta-punto de vista, esto es fundamental para evitar el relativismo o el etnocentrismo. Podemos construir miradores y desde lo alto de los miradores podemos contemplar lo que ocurre. Es el requisito absoluto que diferencia el modo de pensamiento simple que cree alcanzar lo verdadero, que piensa que el conocimiento es reflejo, que no considera necesario conocerse a sí mismo para conocer el objeto. El conocimiento complejo necesita la vuelta auto-observable y autocrítica del observador sobre sí mismo. (Morin, 1996: 436)

La idea de un sujeto activo, creativo, capaz de usar su potencialidad en el acto de conocimiento e indagación de la realidad, revaloriza a mi entender una perspectiva dialógica que en la reflexión compartida, en la búsqueda de consenso actualiza la idea de que el saber es siempre una producción colectiva y esto es fundamental para el científico social. Construir con y para otros.

Por eso, el principal problema de la observación es el observador mismo, es decir, el observador es a la vez la fuerza y su debilidad crucial; él debe comprender la información obtenida de sus observaciones y luego hacer inferencias acerca del *constructo*. Por ejemplo, si se observa a un niño empujando a otro en una escuela, el observador hará una inferencia sobre el constructo *agresión* o *conducta agresiva*, o tal vez *comportamiento hostil*. La debilidad básica de la técnica y especialmente para el Trabajo Social estriba en que hagamos inferencias incorrectas que definan de manera más relativa o absoluta la vida de otros sujetos.

Es necesario reconocer que los observadores solo tenemos visiones fragmentadas de la realidad, los sujetos no tienen verdades sino versiones construidas desde un particular punto de vista o perspectiva. Para recorrer diferentes territorios debemos construir diferentes tipos de mapas. Y para que los mapas representen, cada vez mejor, el territorio es preciso reunir muchas versiones e ir las *encajando* como a las piezas de un rompecabezas o ir las contrastando para que se corrijan entre sí y nos faciliten una mejor aproximación a los hechos. Aunque parezca paradójico, "la objetividad nace de la confrontación de las subjetividades" (Postic y De Ketele, 2005: 40). Esto es una tarea indispensable para los trabajadores sociales, habituados a la tarea interdisciplinaria, pero que solo es posible aprenderla en el tránsito por la formación cruzando las distintas miradas con sus compañeros y pares.

En consecuencia, los que transitamos en el dominio de las ciencias sociales, debemos cultivar otra manera de mirar para observar el mundo de la intersubjetividad. Ello significa, ni más ni menos, estar dispuestos a emprender la difícil tarea de re-educar nuestra mirada.

Hay que aprender a mirar con atención, esto significa concentrar -selectivamente- la mirada sobre una sensación (hacer consciente la sensación) y, como ocurre en toda selección, hay que dejar muchas cosas fuera del foco. Es el secreto para construir un objeto de estudio.

Mirar con atención implica tomarse su tiempo para observar. El *tiempo* es una variable de gran importancia. Una intervención de calidad se inscribe en una temporalidad de larga duración. Todo lo contrario de una *ojeada* que es mirar a la ligera, y algo muy distinto a *mirar de reojo* o con el *rabo del ojo*.

Conclusiones

La observación ocupa un lugar de privilegio en el abordaje investigativo o de intervención como en el caso específico del trabajo social o de toda disciplina de intervención como los docentes, los psicólogos sociales, o los agentes de un departamento de recursos humanos. Sola o asociada a otras técnicas de recolección la observación permite un contacto directo, estrecho con el problema a estudiar lo que presenta una serie de ventajas pero también de dificultades.

El observar científicamente requiere, por parte del investigador, saber investigar, poder separar lo relevante de lo trivial, aprender a hacer anotaciones organizadas, saber describir a los sujetos en su apariencia física, modismos, forma de hablar y actuar. Los aspectos que diferencian a unos de otros, poder reconstruir diálogos, palabras, gestos, testimonios; hacer una buena descripción local, el ambiente, el espacio físico, etc.; poder hacer una descripción de los hechos que sucedieron, describir las actividades y el comportamiento general de las personas y algo –que muchas veces es olvidado– que nos atañe a nosotros los investigadores es la interpretación de nuestro propio comportamiento. Deben registrarse las reflexiones acerca de lo que está aprendiendo y aprehendiendo en el estudio, qué ideas nuevas le aparecen, qué relación existe entre las partes; debe, también, registrar sus reflexiones metodológicas, es decir, los procesos y estrategias metodológicas, las decisiones que tomó, los problemas con los que se encontró y las soluciones que encontró. Los problemas éticos y conflictos que se presentan, los cambios que se produjeron en sí mismo, es decir, los cambios habidos en cuanto a sus conjeturas, preconcepciones, etc. Debe registrar también las expectativas, los aspectos que aparecen confusos, los elementos que necesitan de mayor investigación. Necesita también poner sus sentidos en la observación. Estos señalamientos no pretenden construirse con recetas sino ser guías para la acción y a partir de esa observación profesionalizante intervenir para generar transformaciones.

Bibliografía

- Becker, H. S. y Geer (1987). "Balnche Participant Observation and Interviewing: a Comparison". Cit. Haguette, T. *Metodologías cualitativas na Sociologia*. Petrópolis: Vozes.
- Bruyn, S. T. (1996). *The human Perspective in Sociology. The Methodology of Participant Observation*. Nueva Jersey: Prentice-hall, Inc. Inglewood Cliffs.
- Cortazzo, I. (1989). *Violencia en la institución educativa: una propuesta para la acción*. Informe de investigación UBACYT. Departamento de Investigación. Facultad de Psicología. CONICET. Argentina.
- Durhan, E. (1978). "Reconstituição da realidade". *ENSAIOS* 54. São Paulo: Ed. Atica,
- Douglas, J. D. (org) (1973). *Introduction to Sociology, Situation and Structures*. Nueva York: The Free Press.
- Fox Keller, E. (1996). "La paradoja de la subjetividad científica". En *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Pp. 115-129. Buenos Aires: Paidós.
- Giddens, A. (2002). *Las nuevas reglas del método sociológico. Crítica positiva de las sociologías comprensivas*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Haguette, T. (1987). *Metodologías cualitativas na sociologia*. Petrópolis: Vozes.
- Junker, B. (1972). *Introducción a las Ciencias Sociales: El trabajo de campo*. Buenos Aires: Marymar.
- Kluckhohn, F. (1940). "The participant-observer Technique in Small Communities". En *American Journal of Sociology* 46.
- Lindeman, E. (1924). *Social Discovery An approach to the Study of Functional Groups*. Nueva York: NY Republic Publishing Co.
- Ludke, M. y Andre, M. (1986). *PESQUISA EM EDUCAÇÃO: abordagens qualitativas*. Editora pedagógica e Universitária Ltda. São Paulo.

- Mc. Call, G & Simmons, J.L. (ed) (1969). *Issues in Participant Observation, a Text and Reader*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Morín, E. (2004). "Epistemología de la complejidad". En *Gazeta de Antropología N° 20*. París.
- Najmanovich, D. (1995). *El lenguaje de los vínculos*. Buenos Aires: Paidós.
- Santos, L. M. (1988). *Diez lecciones de sociología*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- Postic M y De Ketele J. M. (1992). *La Observación para los profesores en formación*. México: Universidad Autónoma de México.
- Schnitman Freid, D. (1996). *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires: Paidós.

CAPÍTULO 2

Entrevistando en investigación cualitativa y los imprevistos en el trabajo de campo: de la entrevista semiestructurada a la entrevista no estructurada

Victoria Andrea Trindade

Introducción

En el siguiente capítulo desarrollaré aspectos generales de la entrevista como técnica de recolección de información en la investigación social y herramienta estratégica para la investigación cualitativa. Para abordar el tema, me centraré en tres cuestiones que, a mi entender, son fundamentales a la hora de la utilización del instrumento en el trabajo de campo.

En primer lugar, sintetizaré las características y elementos más significativos de la técnica y presentaré brevemente algunos tipos de entrevistas utilizadas en investigación cualitativa.

A continuación y en función de mi experiencia de campo, expondré los aspectos más significativos de la entrevista *no estructurada* con el objetivo de reflexionar sobre uno de las modalidades más utilizadas en los primeros encuentros con la población de estudio en investigación cualitativa. Quedarán plasmados aquí aspectos que considero fundamentales de la entrevista y en especial de esta modalidad. Para ello distinguiré cuestiones que hacen al diseño, la utilización y la forma de relacionarnos con los sujetos a ser entrevistados y presentaré las ventajas y desventajas de la utilización de la entrevista *no estructurada*, porque son ellas las que nos advierten cuan apropiada es la utilización de esta modalidad en función de los sujetos con los que trabajamos.

El tercer matiz sobre el que pretendo centrarme, nos obliga inicialmente a reconocer que toda entrevista lleva en su realización la impronta del investigador quien, imprescindiblemente, debe lograr el tan anhelado *rapport*¹ con el entrevistado; escenario del que dependerá el éxito o el fracaso de la técnica. En esta línea, relataré mi experiencia como investigadora con una población caracterizada por su hermetismo e impenetrabilidad, lo que la convierte en un sector de difícil acceso y acercamiento al momento de realizar una entrevista

1 El concepto de *rapport* fue tomado de Taylor y Bodgan (1987), quienes advierten que "establecer *rapport* con los informantes es la meta de todo investigador de campo [...] cuando aparece, puede ser tentativo y frágil. Es dudoso que cualquier persona confíe por completo en otra, en todos los momentos y circunstancia" (1987: 55). Establecen los autores algunas características del concepto, como por ejemplo la comunicación de simpatía, la posibilidad de compartir lenguaje, perspectiva y mundo simbólico con los informantes; para lograr su apertura en la manifestación de sentimientos sobre el escenario y las personas.

formal, de carácter no estructurada y profundidad (Piovani, 2007), dado que se trataba de *vendedores ambulantes de CD y DVD grabados clandestinamente* (vulgarmente denominados *truchos*), sujetos relacionados con una actividad informal ligada a estructuras que se encuentran por fuera de las normativas legales. Estas características generan en los sujetos que desarrollan la actividad una resistencia a ser formalmente entrevistados, por lo que la opción utilizada para llegar a sus voces fue la entrevista *no estructurada*, donde los diálogos se dieron de manera informal y coloquial, a modo de conversaciones comunes.

Características de la entrevista en investigación cualitativa

Intentando una definición

Tradicionalmente, en investigación cualitativa, la entrevista se caracteriza por ser un proceso comunicativo que se da en un *encuentro entre sujetos*, previamente negociado y planificado. En la actualidad, con los avances tecnológicos en términos de comunicación, esta concepción fue sufriendo algunas variaciones, ya que los nuevos instrumentos comunicativos existentes (videoconferencias, chats, celulares con sistema 4G) le incorporan características a la técnica en el marco de la metodología cualitativa; aunque no debemos perder de vista que toda entrevista se desarrolla como parte de un proceso que no puede ser comprendido aisladamente del contexto de quienes la protagonizan. Es así que la entrevista se da siempre en forma de diálogo,

[...] en una interacción entre dos o más sujetos; lo que la va a diferenciar de una conversación común es el tratamiento que hacemos con la información que nos brinda esta interacción [...]. A diferencia de una conversación cotidiana, la entrevista se sustenta siempre en una hipótesis y será guiada por objetivos establecidos en función de nuestros intereses cognitivos. (Cortazzo y Trindade, 2014)

La finalidad primordial de la entrevista -en investigación cualitativa- es acceder a la perspectiva de los sujetos; comprender sus percepciones y sus sentimientos; sus acciones y sus motivaciones. Apunta a conocer las creencias, las opiniones, los significados y las acciones que los sujetos y poblaciones le dan a sus propias experiencias. Advierte Bourdieu

[...] el conocimiento previo más profundo seguirá siendo incapaz de llevar a una verdadera comprensión si no va a la par con una atención al otro y una apertura oblativa que contadas veces se encuentran en la existencia corriente. (Bourdieu, 1999: 533)

En este encuentro el entrevistador debe poner en funcionamiento una serie de recursos que permitan lograr un grado de confianza y acercamiento al entrevistado, de manera tal que se logre una relación entre ambos que garantice la obtención de la información buscada, sin que la conversación sea percibida como un interrogatorio.

Dice Valles (2007) que *la entrevista* es una producción cultural y así debe ser abordada. Por eso, a la hora de pensar su utilización debemos tener en cuenta aspectos que hacen al momento en que se desarrolla: el escenario, las preguntas, la selección de los informantes clave y el logro del *rapport*.

Es decir que la entrevista y los encuentros en la investigación social demandan una estrecha comunicación con los sujetos de las comunidades o casos investigados,

[...] el estudio de la conducta social depende del dominio de un saber mutuo, que plantea problemas hermenéuticos al observador según el grado en que su estudio esté enredado en formas de vida que no le son familiares. (Giddens, 2007:183)

Nada es más imprescindible e invaluable en toda entrevista –asuma el tipo o las características que sean– que una escucha atenta y muy especial de esas voces que los sujetos nos brindan, nos regalan –y esto forma parte de la impronta del equipo al que pertenezco–, porque son esas voces las que nos llevan por el camino que nos permite interpretar y comprender las diversidades en sus formas de vivir, de hacer, y valorar esas realidades que, la mayor parte de las veces, son muy diferentes entre los investigadores y los investigados.

Algunas modalidades de entrevista

Dado las variadas formas de tipificar las entrevistas y teniendo en cuenta que los distintos y numerosos autores (Valles, 2007; Taylor y Bogdam, 1987; Bourdieu, Denzin, 2005, Guber, 2001; Alonso, 2007; Marradi, 2007; Merton, 1998) realizan particulares tipologías atravesadas por su recorrido histórico y epistemológico, no es la intención de este apartado realizar una descripción exhaustiva al respecto, sino que sintetizaré inicialmente algunas cuestiones que nos ayuden a esbozar las formas más características de entrevistar en investigación cualitativa, algunas de ellas con muchas similitudes, pero denominadas con nombres diferentes².

Recapitaré sintéticamente algunas de las modalidades de entrevistas presentadas por la bibliografía contemporánea.

Valles (1997) a través de sus estudios y de su vasta producción escrita, denomina entrevistas *en profundidad* a las entrevistas ubicadas dentro de la investigación social cualitativa y –parafraseando al autor– podemos decir que las clasifica en: 1) *entrevista focalizada*: es aquella en la que el sujeto entrevistado ha sido primeramente expuesto a una situación concreta (lectura de un libro; escucha de una historia específica, etc.); por su parte, el investigador ha estudiado profundamente la situación; las preguntas del guión son elaboradas a partir de las hipótesis del investigador y, por último, será la experiencia subjetiva del entrevistado lo central de la entrevista, en estricta relación con las hipótesis planteadas. 2) Como parte de su clasificación, Valles retoma a Denzin (1989) y Gorden (1987) y distingue según su estandarización y su grado de estructuración en: *entrevista estandarizada programada*; *entrevista estandarizada no programada* y *entrevista no estandarizada*. Será el grado de estructura (rigidez), semiestructura o estructura de las preguntas y la libertad o rigurosidad con que deban o puedan ser respondidas, los que determinarán el tipo de entrevista a ser realizada. Así, la *estandarizada programada* revelará el nivel más alto de estructura, con las mismas preguntas y en el mismo orden para cada entrevistado; la *estandarizada no programada* se ubicará dentro de la modalidad semiestructurada, en la que los entrevistados pueden ser expuestos al mismo guión, aunque con libertad en los ejes que guían sus respuestas, sin forzar el orden de las preguntas; por último, la *entrevista no estandarizada* se caracteriza por la carencia de estructura, es decir la inexistencia de un guión predeterminado, lo que le otorga flexibilidad a la situación comunicativa, sin perder de vista los objetivos del encuentro. 3) Cuando el estudio demande una voz experta o calificada sobre un tema específico, será la *entrevista especializada y/o a elites*, la más apropiada de ser utilizada, rescatando de la voz del experto toda aquella información con la que cuenta y sobre lo que se desea conocer. 4) Por último, la *entrevista biográfica*, es una modalidad de entrevista de larga duración, estandarizada, programada, pero de respuesta abierta, en el marco de un proceso de gran intensidad en la relación entrevistador/entrevistado.

Para cerrar esta clasificación, el autor afirma que

[...] la variedad de *formas y estilos* de entrevistas que caben bajo la etiqueta de *entrevistas cualitativas* o *en profundidad* tienen abiertas dos grandes avenidas, sea la vertiente de las *formas estandarizadas no estructuradas* o la vertiente de los *estilos no estandarizados* (cursivas del autor). (Valles, 1997: 188)

Aunque existen dentro del campo de la metodología cualitativa y de las ciencias sociales en general, perspectivas que debaten y amplían estas categorizaciones.

Taylor y Bodgan (1987), también utilizan la expresión *entrevista en profundidad* para referirse a los *reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes*, apuntando a comprender las perspectivas y los significados que los informantes tienen sobre sus vidas y sus experiencias, expresándolas con sus propias palabras, por lo que las entrevistas en profundidad –dirán los autores– se desarrollan como una *conversación entre iguales* y, en contraposición a las entrevistas estructuradas, las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas; no directivas, no estandarizadas, no estructuradas y abiertas.

Estos autores diferencian tres tipos de entrevistas en profundidad, *con características que las relacionan estrechamente entre sí*.

En primer lugar, los autores ubican a la historia de vida o autobiografía sociológica; definiéndola como un tipo de entrevista en la que *el investigador trata de aprehender las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que esa persona aplica a tales experiencias* (Taylor y Bodgan, 1992: 102). En segundo lugar se encuentra la entrevista que intenta conocer aspectos y cuestiones de situaciones y acciones que no son directamente observables; aquí, el rol de los informantes con los que contamos asume una importancia trascendental ya que se transforman en observadores para el investigador a través de poner sus ojos y su oídos en aquel campo de delicado acceso y deben como tal describir sucesos e interpretaciones del campo observado de la manera más fiel posible a como lo perciben los sujetos investigados. Por último, el tercer tipo es aquel que pretende actuar y recolectar información sobre un número alto de personas a través de estudiar escenarios y situaciones en un lapso de tiempo no muy extenso, si –a decir de los autores– se lo compara con el tiempo que requeriría una investigación que demandara como técnica la observación participantes.

La entrevista en profundidad entonces

[...] permite conocer a la gente lo bastante bien como para comprender lo que quiere decir y crea una atmosfera en la cual es probable que se expresen libremente [...], el investigador hábil logra por lo general aprender de qué modo los informantes se ven a sí mismo y a su mundo [...]. (Taylor y Bodgan, 1987: 108)

Al compararla con la *observación participante*³ (que sucede en escenarios naturales de los sujetos),

[...] en la entrevista en profundidad el investigador *reposa* sobre los relatos de otros y de la misma forma que en la observación, avanza lentamente en los primeros encuentros, con preguntas no directivas, intentando llegar inicialmente, a las cuestiones que son importantes para el entrevistado, antes de poner el foco en los intereses de la investigación. (Taylor y Bodgan, 1987)

Esta forma *no estructurada* de acercarse a los informantes, ayuda al investigador a posicionarse en un rol que permita a los sujetos un nivel de comodidad y relajamiento como para dialogar libremente sobre los temas de su interés y luego, paulatinamente, ir adentrándose en los objetivos de la entrevista.

Por su parte, Ruiz Olabuénaga (2007) sostiene que la entrevista puede asumir diferentes modalidades. Puede ser una *entrevista individual* o una *entrevista en grupo*, se puede realizar por correspondencia, por teléfono y –agregaríamos aquí– utilizando las nuevas redes de comunicación existentes (correo electrónico, chat, video llamadas, llamadas por computadoras, etc.) y en todos los casos (con mayor o menor duración) puede tratarse de *entrevistas estructuradas y/o no estructuradas*. La primera tiene como pretexto la explica-

3 Para profundizar sobre el concepto de *observación participante*, Taylor y Bodgan (1987) trabajan la técnica en los apartados 2 y 3 de la primera parte de su libro *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*.

ción y la minimización de errores a través de preguntas con opciones de respuestas, sin alterar el orden de las mismas y posicionándose casi neutralmente frente a las respuestas recibidas; la segunda modifica significativamente la actitud de entrevistador, ya que ahora

[...] aspira a relacionarse con el entrevistado de manera tal que las respuestas, le permitan al investigador comprender significados, sentidos, emociones, sensaciones, a través de promover con las preguntas un diálogo donde las respuestas sean más abiertas y espontáneas para poner en juego las emociones y las interpretaciones que los sujetos tienen de ellos mismos. (Ruiz Olabuénaga, 2007)

La entrevista *no estructurada* será la que nos acerque más naturalmente a la perspectiva de los sujetos, dándole mayor libertad para exteriorizar sus sentimientos, significados, vivencias.

De esta manera, cerramos el breve recorrido presentado, para abocarnos ahora al tipo de entrevista que este capítulo intenta puntualizar; sin embargo, esta síntesis puede profundizarse con la lectura de manuales contemporáneos de metodología de la investigación cualitativa que desarrollan rigurosamente aspectos fundamentales de la técnica de entrevista y sus diferentes modalidades.

La entrevista no estructurada

Como ya afirmamos, anteriormente, el momento de la entrevista y la elección de su modalidad llevan impresa indefectiblemente cuestiones propias del investigador y su tarea cognitiva. Serán el nivel de conocimiento de las características de la población de estudios y la experiencia en la tarea investigativa lo que determine, en primera instancia, la elección que como investigador hagamos respecto del modo que consideramos más apropiado y eficaz para comunicarnos con los sujetos; priorizando en la modalidad elegida, el logro del *rapport* que nos llevará al éxito o al fracaso en la recolección de información. Es así que serán los primeros acercamientos (en el trabajo de campo) a la población de estudios los que nos darán elementos característicos de los sujetos de los cuales más adelante pudieran surgir nuestros informantes claves.

Estas primeras aproximaciones debemos realizarlas cuidadosamente y teniendo en cuenta la importancia de no perder de vista la necesidad de evitar una situación invasiva y/o intrusiva, que ponga en riesgo los encuentros y la posibilidad del diálogo. Es por ello que estas *conversaciones* deben darse con la mayor naturalidad posible, a modo de charlas informales, en donde el entrevistador/investigador y el investigado se relacionan de manera simple, coloquial y espontánea, sin demasiada planificación y con el objetivo de iniciar una aproximación a los sujetos de la población de estudio. Podemos entonces en esta etapa pensar en un tipo de diálogo con un mínimo grado de planificación, sin que el investigador pierda de vista sus objetivos de estudio.

Pérez (2005) sintetiza dos tipos básicos de entrevista para el inicio de nuestro trabajo de campo en investigación social; la estructurada o cerrada –mayormente utilizada como encuesta en la investigación cuantitativa, donde se apunta a medir niveles, intenciones y porcentajes de distintos fenómenos sociales– y la *no estructurada o abierta* ubicándola dentro de lo que él denomina *entrevista cualitativa*⁵ o de investigación; de

4 Distintas producciones bibliográficas sobre las diferentes formas de entrevistar (muchas veces similares pero de diferente denominación) pueden encontrarse en manuales contemporáneos de metodología de la investigación cualitativa que desarrollan y profundizan aspectos fundamentales de la técnica de entrevista y sus diferentes modalidades. La bibliografía del presente artículo será de obligada consulta para los interesados

5 Existe dentro del campo de las ciencias sociales un gran número de metodólogos que se refieren a *entrevista cualitativa* cuando se tratan de entrevistas semiestructuradas o abiertas y en profundidad o focalizadas, donde se pretende rescatar la voz del sujeto entrevistado. Sin embargo, hay otro sector del campo que no adhiere al concepto de *entrevistas cualitativas*, bajo el argumento de que las entrevistas

carácter holístico, donde se estimula al entrevistado para que exprese sus sentimientos, opiniones, significados, directamente relacionados con los puntos tratados en la investigación, que en la mayoría de los casos tienen que ver con aspectos de su vida cotidiana, su trabajo, su familia, por lo que se busca que el sujeto se constituya como el centro de su propio discurso.

Será entonces la entrevista *no estructurada* la que nos permitirá aproximarnos de manera natural y simple a los sujetos de nuestra población de estudios, sin hacerlos sentir invadidos ni examinados, de manera tal de ir logrando la confianza y el vínculo necesario que toda recolección de información necesariamente demanda.

La entrevista *no estructurada* tiene como rasgo significativo el de no preestablecer preguntas ni estructurar guiones, sino abordar los temas de interés para el investigador desde un elemento disparador de modo *espontáneo* y abierto, para que el entrevistado pueda expresarse libremente y mantener la conversación desde sus propios intereses. Puede ocurrir que en el diálogo, el informante tome caminos poco conectados con el tema de interés del investigador, por lo que se deberán buscar las estrategias que permitan retomar los carriles de la *conversación*, sin que ello sea perturbador o signifique una situación de incomodidad para los sujetos.

En algunas ocasiones –y sobre todo si se trata de poblaciones con mayor rigidez para el acercamiento (por ejemplo, aquellas relacionadas con sujetos en situación de encierro)– los primeros diálogos se dan de manera tal que, al no haber formalmente preguntas predeterminadas, el sujeto entrevistado guía libremente la conversación hacia donde le parezca más importante mientras que el investigador agudiza su escucha para ir encontrando los elementos que –más adelante– se irán constituyendo como ejes abiertos para futuros encuentros, y le permitirán ir profundizando el conocimiento de la población de estudio. Aquí radica uno de los ejes fundamentales por el que me interesa reflexionar sobre este tipo de entrevistas. La entrevista *no estructurada* es una de las más utilizadas en la tarea de campo y aunque muchas veces esta libertad en su procedimiento puede –equivocadamente– hacernos creer que significa que todo está permitido y no se necesita nada más que buena voluntad y predisposición para su realización, nada está más alejado de esa realidad. Toda entrevista tiene sus reglas y dentro de ellas los objetivos específicos que indican qué tipo de información estoy buscando, las hipótesis que como investigador manejo en función del estudio, los ejes (aun los más generales) que me posicionarán frente al informante, etc.

En toda entrevista *no estructurada*, el investigador tendrá una referencia propia de dónde pretende dirigirla y, a partir de allí, serán los encuentros con los informantes los que irán proporcionando las respuestas que más adelante se constituirán como datos sobre el tema de estudio.

A pesar de lo abierto de los diálogos y de las libertades con que cuentan los sujetos entrevistados el investigador requiere, necesariamente, de un conocimiento previo de todo lo referente al tema de estudio porque –aun– cuando la relación se establezca como si se tratara de iguales y con mayor flexibilidad y adaptación por parte del investigador, será siempre él –como en todas las modalidades de entrevista– quien deberá establecer las pautas de los encuentros aunque, en este caso, esa forma se dé de manera imperceptible para los informantes.

En la entrevista no estructurada o no dirigida el papel del investigador es el de facilitador y de apoyo pero sobre un tema propuesto por él mismo en función del objetivo de investigación. El investigador deberá minimizar su intervención tratando de que no asomen sus propias opiniones, diagnósticos, evaluaciones, sugerencias.

Pero la entrevista *no estructurada* no se utiliza solo en los primeros acercamientos a nuestra población de estudios. En algunos casos, y sobre todo cuando se trata de poblaciones relacionadas con actividades que se

no son cuali o cuantitativas, sino que será el tratamiento que hagamos con la información recolectada a través de ellas lo que determinará si su modalidad es más apropiada para una perspectiva cualitativa o cuantitativa.

acercan a la periferia de la formalidad y/o la legalidad, será esta modalidad de diálogo, a lo largo del trabajo de campo, la que nos permitirá aproximarnos a la información necesaria para nuestro estudio; principalmente porque los sujetos de estas poblaciones muchas veces se resisten a exponerse formalmente a un acto comunicativo que a través de los interrogantes sobre sus vidas y sus actividades laborales y cotidianas -aún con las garantías de anonimato que deben siempre existir para con los informantes claves- implica compartir un cúmulo de información que podría poner en riesgo sus ingresos, el desarrollo de su actividad, etc. Hay por las características de su actividad un imaginario de que todo aquel que se acerque sin la intencionalidad de compra es o podría ser una especie de espía.

Es por ello que, con poblaciones de este tipo, debemos ser muy cautos y prudentes en la forma de relacionarnos con nuestros informantes a través de nuestra tarea investigativa. Con el objeto de proteger y resguardar el vínculo establecido con los sujetos propietarios de la información, sin perder de vista nuestros objetivos en la recolección de información. A pesar de que la entrevista *no estructurada* puede presentar -para algunos autores- problemas de fiabilidad en la información, cuando elegimos este tipo de entrevista para el trabajo de campo, prevalece en la elección la superación de algunas limitaciones que se presentan con cuestionarios o entrevistas dirigidas (Thiollent, 1985). Como la conversación se inicia a partir de un tema general, sin que ello demande específicamente la estructuración del problema por parte del investigador, la no direccionalidad evita el carácter cerrado de una entrevista dirigida, la carencia de profundidad en las respuestas, la inducción en el diálogo, etc.

Ventajas y desventajas de la entrevista no estructurada

Estableciendo que la entrevista *no estructurada* es una conversación provocada por el entrevistador pero otorgándole libertad al informante en su conducción durante la misma -en función de los objetivos de la investigación llevada adelante-, son varias las cuestiones que debemos tener en cuenta sobre esta forma de entrevistar, su utilización y aquellos que nos aportará en términos de lo que necesitamos conocer.

Serán entonces las ventajas y las desventajas que presenta la técnica en esta modalidad lo que podrá servirnos de guía para dilucidar lo apropiado o no de su utilización.

En este punto, la bibliografía existente (Valles, 1997; Alonso, 1984; Marradi, 2007) mencionan algunos de sus usos más frecuentes cuando necesitamos, por ejemplo, obtener información sobre actividades puntuales o acciones pasadas desde la voz de sus protagonistas para generar o replantear hipótesis, analizar datos cuantitativos; comprender motivaciones o prácticas de grupos o sujetos.

Una de las ventajas de este instrumento es la no-imposición de la temática por parte del investigador lo que permite que el entrevistado de información que no daría en un cuestionario. Para Le Maître:

La entrevista no directiva sirve de revelador para procesos que no son solo afectivos, pero que son ideológicamente más determinantes que aquellos que el sujeto presentaría en un discurso de superficie. (Le Maître, 1981: 221)

Otra de las ventajas que la entrevista *no estructurada* nos proporciona a través de su espontaneidad es la riqueza informativa (Valles, 1997), que por medio de otra modalidad de entrevista no podríamos obtener. Por otro lado, nos permite clarificar, repreguntar o direccionar un diálogo, en el marco de la interacción existente entre el entrevistador y el entrevistado, que se da de manera abierta y coloquial enriqueciendo la calidad y cantidad de la información recolectada.

También -y quizá como característica más significativa- nos permite acceder a información que difícilmente pudiera ser observada y que hacen a cuestiones fundamentales de los dichos y sentimientos de los sujetos.

Además, la realización de la entrevista *no estructurada* en el espacio natural de la población de estudio, nos posibilita observar cuestiones que complementan el diálogo y que aportan a la validez de la información recolectada.

También la flexibilidad y la falta de *estructura* predeterminada del diálogo hacen que la relación entre investigador e investigado pueda ir adaptándose a las necesidades del estudio y a las características de los sujetos de la población investigada.

En relación a las desventajas no debemos perder de vista el factor *tiempo*, ya que al tratarse de encuentros informales y diálogos espontáneos, muchas veces, debemos reducir la duración de la charla para no invadir ni incomodar a los sujetos en las conversaciones. Sin embargo, será la experiencia del investigador en la utilización de esta modalidad de entrevista la que ayudará a manejar la situación replanteando o re-direccionando los interrogantes y la forma en la que se vinculará con el informante.

Por otro lado, las características de la población estudiada, pueden ponernos frente a cuestiones que tengan que ver con la validez y la fiabilidad de la información recolectada. Para ello, el cruce con resultados de otras técnicas y la permanente profundización teórica sobre el tema de estudios debe ser un hábito durante todo el proceso del trabajo de campo.

Por último, no debemos perder de vista que también puede convertirse en una desventaja la introducción de sesgos o preconcepciones del investigador; motivo por el cual es de gran importancia una seria y organizada recopilación teórica sobre el tema de estudios que nos permita las *rupturas* necesarias con el sentido común.⁶

Diseño y planificación de la entrevista no estructurada

A esta altura ya sabemos que en toda investigación cualitativa, la entrevista como técnica está siempre vinculada a una problemática de investigación y ello demanda una estrategia específica a la hora de pensar en su utilización. Es por ello que cuando planificamos y diseñamos una entrevista debemos tener en cuenta aspectos fundamentales de la investigación y del tipo de entrevista seleccionada para la recolección de información. Serán entonces los objetivos proyectados en el estudio los que, en principio, nos orientaran hacia la elección del tipo de entrevista más apropiado para la recolección de la información necesaria de manera tal que garantice la viabilidad de la técnica y con ello el trabajo investigativo.

Sin embargo, muchas veces ocurre que al ingresar al campo nos encontramos con que algunas cuestiones que habíamos proyectado para el desarrollo de nuestra investigación son difíciles de realizar debido a características de la población de estudio imposibles de prever de antemano. Esta situación nos obliga –entonces– a repensar estrategias e instrumentos que viabilicen los objetivos de la investigación y que puede lograrse gracias a la flexibilidad de la investigación cualitativa. En el caso de la entrevista *no estructurada*, a pesar de la inexistencia de un guión o de preguntas (que si bien pueden estar predeterminadas serán solo una guía), el investigador debe, aún con más precisión, tener siempre presente sus objetivos de investigación y en función de ello, claramente determinados, cuál es la información que necesariamente debe recolectar para una futura construcción de datos que aporten al análisis del fenómeno estudiado. Es decir que, más allá de la flexibilidad, apertura y espontaneidad que la falta de *estructura* le da a esta modalidad de entrevista, existen aspectos elementales que deben tenerse en cuenta en la utilización de la técnica.

6 El concepto de *ruptura* trabajado por Bourdieu, puede profundizarse en el capítulo I de la primera parte del libro *El oficio del sociólogo. Presupuestos epistemológicos*; que el autor escribe junto a Chamboredon, J. y Passeron, J. Tomamos la 1ª reimpresión de la 1ª edición de Siglo XXI editores Argentina.

En primer lugar, aun en el marco de una conversación informal y espontánea, el investigador debe plantearse previamente ejes mínimos que le permitan iniciar y mantener un diálogo con los sujetos de la manera más orientada posible hacia sus objetivos de investigación, sin perder de vista la necesaria espontaneidad y libertad que debe existir en el intercambio comunicativo de una entrevista *no estructurada*. Estos ejes serán los que hagan las veces de disparadores de los temas que al investigador le interesa y sobre los que los entrevistados podrán explayarse abiertamente.

En este sentido, la preparación teórica del investigador sobre su tema de estudio es de fundamental importancia ya que serán los conceptos claves que guíen su estudio los que le otorguen los elementos necesarios para poder delimitar los propósitos de las primeras aproximaciones a la población en función de las hipótesis que plantea la investigación.

Sumado a esto, todo investigador debe tener indefectiblemente un conocimiento previo y -aunque más no sea- mínimo del campo en el que realizará el estudio, con lo cual se hace necesario la realización de acercamientos a la cotidianidad de la población a través de la realización de observaciones de su contexto habitual, sus acciones y las relaciones de los sujetos en su espacio natural.

Esto nos permitirá delinear áreas de indagación y bosquejar los aspectos que deberían estar presentes en nuestros informantes claves.

Aquí entra en escena una cuestión fundamental que hace a la selección de los *informantes claves* y que quedará determinada por la elección que hagamos respecto de cuál será la técnica principal que utilizaremos para recolectar información. En el caso de que el trabajo de campo demande la entrevista como herramienta de recolección de información para la elección de nuestros informantes son cuatro los aspectos que debemos tener en cuenta (Valles 1997): ¿quiénes tienen la información relevante?; una vez que los hallemos, saber quién o quiénes son más accesibles; seguidamente sondear y verificar si los sujetos elegidos están dispuestos a darnos la información necesaria y, por último, intentar aproximarnos al universo del o de los entrevistados a fin de determinar quiénes son más capaces de comunicar, transmitir, revelar mejor sus conocimientos.

En el caso de que la población de estudio presente características de mayor resistencia a formalizar entrevistas la selección de los informantes quedará muchas veces condicionada a la voluntad y predisposición de los sujetos, como así también a la experiencia del investigador para generar las estrategias que le permitan conseguir la información necesaria para la construcción de los datos que demandan los objetivos de su investigación (en casos como esos, quizá se deba considerar la observación no participante como técnica principal y la posibilidad de realizar entrevistas a sujetos relacionados de manera indirecta con nuestra población de estudio).

En ambos casos, no debemos perder de vista la necesidad de lograr con el entrevistado el tan anhelado *rapport*; ya que de ello dependerá el éxito o el fracaso de la técnica. Por ello, el investigador debe tener siempre presente la necesidad de crear una relación de cordialidad y confianza, en la que predomine la voz del entrevistado, por lo que es de fundamental importancia evitar interrupciones y opiniones que puedan parecer juicios de valor sobre lo expresado por los sujetos.

La motivación al diálogo es imprescindible y debe sostenerse a través de una actitud por parte del investigador que muestre interés por lo que los sujetos están relatando, concediéndole crédito y transcendencia a sus voces.

Formas de registro en la entrevista *no estructurada*

También la forma de registrar la información recolectada en el campo a través de la entrevista *no estructurada* estará determinada por las características de la población de estudio y su predisposición al diálogo. Aquí, la observación no participante podría ser una estrategia fundamental como complemento del acto comunicativo y a su vez, podría permitimos establecer vínculos con sujetos ajenos a la población pero relacionada con ella.

En los casos en los que el trabajo investigativo posibilite una entrevista formal con los informantes claves, los avances tecnológicos han ayudado mucho cuando se trata de registrar los diálogos entre entrevistador y entrevistado, ya que la posibilidad de grabar la entrevista está muy naturalizada, con lo cual suele convertirse en el medio ideal para registrar los diálogos. Aun así, el registro escrito ayuda a no perder cuestiones que hacen a las gesticulaciones y modos que puedan aparecer en la charla.

Sin embargo, sea cual fuere el modo elegido para registrar la entrevista, siempre debe ser acordada con el entrevistado previo a su realización y dejar bien en claro en este acuerdo el anonimato absoluto de su persona.

Luego de cada encuentro, es importante desgrabar, releer o chequear nuestros registros, a modo de una aproximación a la información de primera mano recolectada en el diálogo. En este momento nos estamos introduciendo en los pasos iniciales del análisis y la construcción de datos, ya que esta tarea de revisión nos permitirá clasificar e interpretar lo dicho y crear esquemas de análisis a partir de líneas argumentales que podrán ser retocados y revisados con el correr de las entrevistas⁷.

En los casos en los que deba ser la observación no participante la técnica que nos acerque a las características y las voces de la población de estudio, en la tarea investigativa, el registro tanto de lo observado como de lo dialogado y/o escuchado debe realizarse apelando a la memoria del investigador y a estrategias que nos permitan recordar la mayor cantidad de información posible con el objeto de no perder cuestiones –primordiales– que pudieran presentarse en los escenarios. Para ello, es preferible que las permanencias sean breves pero reiteradas y una vez finalizadas, alejarse del lugar y registrar inmediatamente aquellas cuestiones que nos resultaron claves para los objetivos de investigación.

Para ello, se puede comenzar con unas primeras notas breves o *condensadas* en el cuaderno de campo y una vez que nos encontremos en nuestro lugar de trabajo profundizarlas a través de la expansión de las notas con más cantidad de datos y el agregado de comentarios de tipo teórico o metodológico que ayuden, más adelante, al análisis de las entrevistas y la construcción de los datos.

Todo proceso de registro estará atravesado–permanentemente– por el marco conceptual que guía nuestro trabajo investigativo y el análisis que hagamos de lo revelado por los entrevistados debe dar cuenta de ello y de las hipótesis y los objetivos a los que pretendemos llegar con el estudio que realizamos.

Retirándonos del campo

Todo trabajo de campo llega a su fin y con ello los encuentros con nuestros informantes. En este punto, los investigadores coinciden en que la *saturación* de la información se presenta cuando después de la realización de un número significativo de entrevistas, la información otorgada por los entrevistados o el material recolectado en el trabajo de campo ya no aporta nuevos elementos en función de los objetivos de investigación. Aunque hasta el momento no existe una forma precisa y exacta de determinar esta saturación, será la experiencia y la intuición del investigador lo que ponga en evidencia que llegó el momento de dejar de recolectar información e ingresar en la siguiente etapa del proceso investigativo.

Será entonces el momento de retirarnos del campo. Y aquí también entra en juego la experiencia que tiene todo investigador. La retirada del campo, tanto como lo fue su ingreso, debe ser cordial y amena. Debemos siempre dejar una puerta abierta frente a la posible necesidad de que tengamos que regresar y por supuesto, debemos dejar en claro que los sujetos que participaron de la investigación tendrán la posibilidad de conocer sus resultados.

⁷ Para este tema se recomienda la lectura de Cortazzo, I y Schettini, P, (2015).

Un ejemplo de la entrevista semiestructurada a la entrevista no estructurada

En este apartado describiré mi experiencia a la hora de realizar entrevistas a los sujetos de mi investigación. Daré cuenta de las particularidades de la entrevista *no estructurada* a vendedores ambulantes de CD y DVD regrabados clandestinamente y las circunstancias que provocaron el cambio de modalidad en la entrevista prevista en la propuesta metodológica de mi trabajo investigativo.

Son el hermetismo y la clandestinidad algunas de las principales y manifiestas características de mi población de estudio, con lo cual resulta ser un sector de difícil acceso y mucho más a la hora de realizar una entrevista formal.

Al proyectar mi investigación, el objetivo general fue “comprender e interpretar cuestiones que hacen al proceso de construcción de identidades de los vendedores ambulantes de CD y DVD, a partir de conocer y analizar sus trayectorias laborales; los vínculos y las relaciones que se establecen entre ellos y la forma en que la clandestinidad y la estigmatización características de la actividad atraviesan su proceso de construcción de identidad como trabajadores” (Trindade, 2011).

Para llegar a estos objetivos, dentro de mi propuesta metodológica fueron planteadas –en el marco de una investigación de tipo cualitativa– la observación con un grado moderado de participación (Valles, 1997) y la entrevista *semiestructurada y en profundidad*, con un guión determinado y preguntas de respuestas abiertas.

Las reflexiones e ideas aquí presentadas están relacionadas con este trabajo de campo que realicé y las circunstancias que me obligaron a replantear la estrategia metodológica, específicamente lo relacionado con la modalidad de entrevista elegida; además, de los debates y observaciones que fueron necesarios y esenciales para la continuidad del trabajo investigativo.

Para ello, es importante mencionar que, aunque parte de la logística en la producción de CD y DVD truchos se elabora a través del regrabado y la distribución –también clandestinas del producto–; es justamente durante la venta del producto donde los sujetos se encuentran inmersos en un mayor grado de precarización y desprotección, no solo por las reglas establecidas para la actividad (mínimo de venta exigida, territorios de trabajo, jornadas extensas) sino por la persecución constante que sufren por parte de la policía, autoridades gubernamentales y/o municipales.

Estos son algunos de los elementos que resultan en una marcada resistencia a exponerse a cualquier tipo de entrevista formal-aun cuando desde nuestro lugar de investigadores estaba absolutamente garantizado el anonimato de los sujetos-; motivo por el cual, aquella inicial entrevista *semiestructurada y en profundidad* propuesta en mis actividades metodológicas como instrumento de recolección de información debió ser reemplazada por la entrevista *no estructurada*, complementada con una mayor cantidad de observaciones no participantes e incorporando diálogos con sujetos relacionados de manera indirecta con mi población de estudio.

Pero la decisión de utilizar esta modalidad de entrevista en el transcurso del estudio, surgió también por la aparición de distintas circunstancias que podrían denominarse obstáculos; en algunos casos, propios de la tarea investigativa; aunque en otros –podría decir– fueron preconceitos y autocensuras que, de alguna manera, me fui imponiendo, frente a la dificultad de encontrar vendedores ambulantes dispuestos a ser formalmente entrevistados dado el hermetismo que envuelve a la población de estudios, resultante de la informalidad y de la ilegalidad que embiste no solo a la actividad sino también a quienes la realizan. Si a esto le sumamos que al sumergirme en el mundo de la venta ambulante, de la mano de los vendedores de CD y DVD truchos, pude visualizar que la pobreza, la desprotección y la incertidumbre son algunos otros de los principales elementos que atraviesan su vida cotidiana serán también la vulnerabilidad y la desprotección en la que se encuentran estos sujetos y sus familias aristas a tener en cuenta –junto a la clandestinidad e informalidad de la actividad– a la hora de reflexionar sobre la tarea investigativa.

Es justamente aquí donde entran en juego cuestiones esenciales a debatir y profundizar en este *arte de realizar preguntas y escuchar respuestas*; porque nos obliga a elegir y diseñar, necesariamente, una forma especial de interrogar, interpelar, dialogar, escuchar y analizar.

Vale aclarar que un factor primordial en la tarea de investigar –y aun más imprescindible en el caso que nos ocupa– tiene que ver con una cuestión ética, atravesada por la intimidad y el anonimato que debía garantizarles a los sujetos de estudio (Cortazzo, 1985), por lo cual, a lo largo del trabajo no se identifican zonas ni características específicas de los sujetos y su actividad. Por otra parte, y más aun teniendo en cuenta las características de esta particular población de estudio, la realización de entrevistas *no estructuradas* fueron posibles y acompañadas –en paralelo– de observaciones con moderada participación que durante el trabajo de campo nos permitieron enriquecer el análisis y conocimiento de la población de estudio.

Fue así que, como cliente *curiosa* en un principio y, más tarde, a través del complemento de ambas técnicas, fui conociendo aspectos de sus vidas y sus trayectorias laborales que se constituyeron como elementos primarios y fundamentales para el trabajo investigativo. Pero esta curiosidad (en principio fue la que me llevó a delinear el tema) no era azarosa ni asistemática. Si bien la imposibilidad de una entrevista formal impedía llevar un guión o un listado de preguntas –y por eso la elección del tipo entrevista *no estructurada*–, tres ejes orientaban la *espontaneidad* de las charlas (que ocurrían mientras elegía algunos CD o DVD para comprar): las características de la actividad de venta ambulante, las trayectorias laborales y familiares de los vendedores y por último, aspectos que pusieran de manifiesto cuestiones de su identidad laboral, en función de las variables conceptuales trabajadas en el proceso investigativo.

En este marco fue fundamental no perder de vista las características particulares de los entrevistados, ya que no es lo mismo dialogar con trabajadores informales que con formales (y además, dependiendo de las características del trabajo que ejercen; no es lo mismo un industrial, que un trabajador del servicio doméstico o un profesional en relación de dependencia) o independientes. Sus realidades son diferentes. Sus predisposiciones son diferentes.

En el trabajo de campo se fueron presentando cuestiones en apariencia silenciadas, ocultadas, invisibles; fue nuestra tarea entonces desentrañarlas a través de comprender e interpretar el fenómeno desde lo que Giddens (2007) denomina la doble hermenéutica que consiste en poder analizar lo estudiado desde la perspectiva del investigador, pero con la materia prima del significado que los propios sujetos le dan a sus vidas, sus trabajos, sus expectativas; ya que a través de los reiterados encuentros fuimos creando vínculos emocionales y afectivos que nos permitieron reflexionar –permanentemente– no solo sobre la recolección de información sino también sobre el propio fenómeno. Es por ello, que en esta investigación –al igual que en otras del equipo al que pertenezco– además de ir profundizando sobre los ejes iniciales, fueron surgiendo algunos nuevos, en los mismos diálogos, que al inicio no fueron considerados importantes.

Dadas las características mencionadas y fruto de la observación y los diálogos mantenidos, sobre la marcha de la tarea de campo me vi obligada a ir cambiando los escenarios, los informantes y en algunos casos las formas de acercarnos; en tal sentido, tuve que ampliar la investigación a otros ámbitos (distintas localidades) y en estas circunstancias, más que en otras, debí prestar especial atención y con mayor profundidad a los silencios, a los gestos, a sus resistencias.

El relato de la tarea de campo

La población de estudio mostró desde el principio características que me pusieron frente a un continuo debate y reflexión sobre estos aspectos referentes a la recolección de información en el marco del trabajo de campo. Si bien fue la observación la técnica que me proporcionó los primeros elementos de la población de estudio, sería la entrevista *semiestructurada* el instrumento que creía nos daría acceso a aquellas cuestiones

que se escapaban a lo observable. La combinación de la entrevista con la observación posibilitaba el enriquecimiento de futuros análisis y reducía sesgos que pudieran presentar más adelante problemas de fiabilidad y validez de lo dicho por los entrevistados.

Las cifras de trabajo informal a nivel regional y nacional en los últimos treinta años, la recopilación bibliográfica sobre el tema y la proliferación del fenómeno de venta ambulante de CD y DVD *truchos* en la última década, fueron algunos de los elementos más persuasivos a la hora de elegir el tema de estudio que se convertiría rápidamente en un proyecto de investigación que me llevaría a la tarea de campo y la profundización teórica a lo largo de todo el proceso.

El mercado informal de trabajo como temática más general, me sumergió así en un universo que nos mostraba a partir del 2005 una década donde nuevamente podían verse –en nuestro país– algunos cambios positivos en el mercado de trabajo, en términos de mejoras para los trabajadores y complementadas por políticas sociales dirigidas a los sectores más vulnerables y desprotegidos de nuestra sociedad (la niñez, la juventud, la vejez, etc.); sin embargo las cifras sobre trabajo informal no varían demasiado con respecto a las últimas tres décadas (Neffa, 2011).

Durante la última década, las calles céntricas de la ciudad comenzaron a mostrar un paisaje urbano donde emergían rápidamente los vendedores ambulantes de CD y DVD *truchos* y por valores muy bajos se conseguía música o películas en una gran variedad y cantidad que en su formato original duplicaban y hasta triplicaban los precios. Este fue uno de los primeros puntos que desató mi curiosidad: no solo el caudal de vendedores que se visibilizaban sino la cantidad y variedad de mercadería con la que contaban; situaciones que claramente ponían de manifiesto la informalidad de la actividad. Las veredas en las que realizaban y realizan su actividad muestran y muestran una distribución de los puestos que no tenían nada improvisado. Se veía una cantidad establecida de vendedores por calle y según fuese la zona variaban los precios, la calidad y los títulos de los CD y/o DVD.

Y fue así que esta relación comercial –que se fue dando de manera casual– me llevó naturalmente a establecer un tipo de conexión con los vendedores ambulantes de CD y DVD *truchos* que, meses más tarde, se convertiría en mi efectiva población de estudio ya que al interés sobre cuestiones referentes al mercado informal de trabajo encontré en esta población una veta más que interesante.

Aun sin demasiada planificación y en estos encuentros semanales para la compra del producto fue surgiendo, espontáneamente, algún nexo con dos vendedores ambulantes de CD y DVD quienes durante un periodo de tiempo considerable ocuparon el mismo lugar en una vereda céntrica de la ciudad. Con esta misma espontaneidad y ya previendo la posibilidad de convertir la curiosidad en un estudio más riguroso, fueron surgiendo preguntas e interrogantes de manera informal y natural, aunque ya con alguna intencionalidad. Estos diálogos estaban siempre complementados por la técnica de la observación que nos permitía conocer aspectos del escenario natural de la actividad que realizan.

Estos vendedores ambulantes de CD y DVD con quienes hice los primeros contactos parecían tener las características necesarias de todo informante clave: tenían la información que interesaba, parecían accesibles en términos físicos y sociales, mostraban predisposición a dar la información y, por último, contaban con capacidad para comunicar con precisión la información requerida (Valles, 1997).

Durante los primeros meses de trabajo tanto el que insumió la preparación del proyecto como su posterior ingreso al campo contaba entonces como referentes con estos dos vendedores ambulantes con quienes logramos un acercamiento de suficiente intimidad que me permitió acceder a los primeros datos sobre esta población de estudio.

Estas etapas preliminares, que en muchas ocasiones pueden o son desvalorizadas, deben servirnos para sumergirnos y reflexionar sobre nuestro interés cognitivo, pues son las que nos permiten develar lo oculto, lo invisible, lo superficial y nos lleva incluso a profundizar en nuestro marco conceptual. Ir al trabajo de campo con todo resuelto es como borrar con el codo lo que escribimos con la mano.

En estas primeras charlas (que –como dijimos– ya contaba con ejes establecidos, pero sin un guión específico) la comunicación se fue poniendo cada vez más fluida y aunque de manera informal y espontánea, los sujetos se mostraban dispuestos al diálogo.

A través de preguntas sencillas y sutiles, la conversación se iba dando de manera tal que con simpleza y libertad pude ir accediendo –sin que ellos parecieran sentirse invadidos– a sus voces, sus significados, sus emociones y esto nos permitió reconstruir acciones de sus trayectorias familiares y laborales que no se podía recolectar con la sola observación.

Así fui conociendo aspectos de su actividad, sus rutinas, sus miedos, su marginalidad, permitiéndonos escuchar, comprender y reflexionar sobre su realidad de manera cercana, profunda y comprometida, para romper con aquellas voces que a veces solo

[...] repiten, naturalizan y consagran la licitud de la desigualdad y la necesidad de la defensa y la seguridad ante la amenaza a los bienes materiales y simbólicos de los que unos pocos se consideran legítimos poseedores y protectores. (Vasilachis de Gialdino, 2004: 19)

Luego de casi un año de estos encuentros frecuentes llegó el momento de realizar un trabajo más sistemático y riguroso habiendo sido esos primeros encuentros los que me fueron marcando y enfrentado con los intereses e interrogaciones sobre el tema de estudio.

Formalmente iniciado el trabajo investigativo decido participarles a los vendedores, con quienes había establecido un vínculo a lo largo de los últimos meses, mi intención de llevar a cabo una investigación de índole académica y solicitarles la posibilidad de entrevistarlos formalmente, todo ello, bajo la necesaria aclaración del anonimato y haciendo hincapié sobre todo en el hecho de que se trataba de un trabajo universitario y todo lo que ellos nos dijeran jamás trascendería la privacidad ni la intimidad de la entrevista. Fue exactamente después de ello que ambos referentes, literalmente, desaparecieron. No los volvía ver. No volvieron a acercarse a los lugares en los que se los encontraba. Se perdieron.

Este fue mi primer punto de inflexión, ya que estaba segura de haber logrado la intimidad y la confianza (*rapport*) suficiente con mis informantes en este largo período inicial de contacto. En un principio me generó una sensación de gran frustración ya que consideraba que era una *entrevista formal y semiestructurada* (acompañada por la observación) la técnica que –por excelencia– me daría aquella información necesaria para el estudio. El hecho de enfrentarme con una realidad diferente, me obligó a reflexionar sobre cuestiones propias tanto de la población de estudio como de la técnica y de mis propias acciones y desempeño en el campo.

Esta situación puso de manifiesto de manera categórica el hermetismo que presenta la población de estudio y el hecho que ello no se debe solo a su condición de clandestinidad, sino quizá –también– a las características de vulnerabilidad y fragilidad propias de sus vidas cotidianas y sus trayectorias sociales y laborales. Reencontré entonces frente a una gran dificultad para hallar vendedores ambulantes (informantes claves) dispuestos a ser entrevistados.

Sabía que podían presentarse dificultades en el trabajo de campo por las características propias de la población (como ya dije, el circuito productivo de CD y DVD truchos se basa en la ilegalidad; se inicia en el regrabado y la distribución también clandestinas; pero es justamente durante la venta del producto donde los sujetos se encuentran inmersos en un mayor grado de precarización y desprotección), pero no me esperaba una negativa tan abrupta, por parte de estos referentes, con quienes creía haber establecido una relación de confianza, lo suficientemente sólida, como para ponerles de manifiesto mi trabajo e interés investigativo. Evidentemente eso no ocurrió como lo tenía previsto. Aun con la relación que había logrado con los informantes y el conocimiento que tenía de la actividad y la población de estudio no pude prever una negativa tan rotunda, lo que me enfrentó a algunos interrogantes.

¿Cómo recolectar información a través de las voces de los sujetos, cuando se resisten a ser formalmente entrevistados? ¿Por qué su resistencia a pesar de la relación de confianza lograda? Esto nos obligó al interior del equipo de investigación a plantearnos reflexiones sobre lo ocurrido y sobre estas dificultades que se nos puedan presentar a lo largo del estudio. Así el debate nos permitió resignificar el obstáculo que lejos de convertirse en un problema insalvable configuró como un seductor y original desafío para el trabajo de campo, su posterior sistematización y organización de la información. Aquí se evidencia la importancia del trabajo en equipo para desarrollar nuevas estrategias que nos acercaran a las voces de los sujetos protagonistas de nuestro estudio.

Fue así que decidimos que las entrevistas debían tener continuidad de manera *no estructurada*, tipo encuentros informales, con forma de diálogos casuales tal como veníamos haciéndolo desde los primeros acercamientos a la población de estudios; complementándose y profundizando la recolección de información con una observación más rigurosa y sistemática, poniendo en práctica algunas destrezas –en algunos casos con mayor grado de improvisación– sin perder de vista nuestros ejes de indagación. La observación nos permitía encontrar y acercarnos a los actores en su escenario natural y dialogar con ellos en este espacio con más espontaneidad y libertad.

Sin embargo, dada las características a través de las que el vínculo se iba estableciendo, se sumaba un elemento sobre el que también debimos reflexionar, que me obligó a plantearme algunos interrogantes sobre las estrategias y que tiene que ver con las cuestiones de índole éticas: cómo llegar a la información que buscamos en poblaciones tan herméticas y de difícil acceso cuando los sujetos se resisten a ser entrevistados y a exponerse a relatar cuestiones de su intimidad –por motivos más que válidos– y sobre todo de la actividad que realizan (que les garantiza un ingreso de supervivencia) que dada las persecuciones que reciben pueden perderlo en cualquier momento.

Aunque fueron surgiendo entonces algunas otras voces que de a poco se fueron convirtiendo en nuevos informantes claves el debate no está cerrado. Si bien continué con el trabajo investigativo a través de la observación y las entrevistas *no estructuradas*, no dejaba de preguntarme porqué seguir indagando aun sabiendo de su resistencia a hablar y sin embargo generaba estrategias para que lo hicieran.

La cuestión sería entonces si la posibilidad de conocer, interpretar y reflexionar sobre un fenómeno de estudio y a partir de allí construir conocimiento, ¿debe ser prioritaria por sobre los deseos e intereses de los sujetos de nuestra población de estudios?, ¿dónde estamos ubicados y como estamos posicionándonos frente a la intimidad que no quieren revelar?

Otra de las cuestiones que debimos ir saldando con el correr del trabajo de campo fue el de cómo registrar aquello que iba observando y charlando con los vendedores en estos encuentros casuales. Debí entonces contar siempre con un cuaderno de registro a mano; ya que muchas veces la posibilidad de las charlas se daba espontáneamente, el tiempo se extendía más de lo previsto y la información suministrada era de gran interés; con lo cual, luego de la despedida intentaba encontrar un lugar donde pudiera escribir con notas condensadas para luego ampliarlas, en la necesidad de no olvidar aquellos detalles que consideraba fundamentales. Cuando los registros eran sobre cuestiones observadas, la posibilidad de registrar se hacía más fácil ya que si no habían diálogos de por medio las notas se podían tomar con mayor comodidad.

A modo de reflexión

La experiencia relatada nos pone frente a un elemento del que creemos se debe dar un debate exhaustivo e integral: quienes investigamos, pero además enseñamos metodología, sabemos y decimos cómo se deben hacer las cosas cuando de investigar se trata pero, sin embargo, muchas veces nos encontramos haciendo *lo que podemos* en el campo, porque la teoría no nos advirtió sobre aquellas situaciones particulares con las que podríamos encontrarnos a lo largo de la investigación.

La elección de una modalidad de entrevista en el marco de una propuesta metodológica que luego debe ser reemplazada en el trabajo de campo por otra, nos invita a reflexionar sobre los elementos que deben ser tenidos en cuenta a la hora de pensar las estrategias metodológicas, pero –también– sobre estas presunciones, presunciones y muchas veces subestimaciones sobre una población de estudio que creemos conocer más aun cuando se trata de poblaciones que realizan actividades al margen de la legalidad; que si bien en un principio mostraron accesibilidad a las charlas la posibilidad de una negativa –a ser entrevistados– ni siquiera había sido tenido en cuenta aun conociendo las características de la población.

Pero aquí no termina la cuestión. Siguen haciendo ruido y siendo motivo de debate los aspectos éticos que se nos presentan cuando nos sorprenden situaciones imprevistas (y a veces contradictorias) y que nos obligan a tomar decisiones para la continuidad de la tarea investigativa. Los debates y reflexiones son acciones fundamentales en este tipo de situaciones. Porque además, esta contradicción metodológica y ética, pocas veces se pone de manifiesto en la bibliografía sobre la técnica o en los resultados de las investigaciones llevadas adelante. Es por ello que, más allá de la necesaria reflexión que proponemos; creemos que son justamente estas situaciones particulares que se nos presentan en el campo –por inexperiencia y como error metodológico que nos obliga a repensar las estrategias planteadas inicialmente–, las que deben ser capitalizadas por el investigador y reflexionadas con los equipos de trabajo porque sabemos y enseñamos que a investigar se aprende investigando y si es de la mano de un experto, mejor aún.

Bourdieu (1999) es muy esclarecedor al respecto cuando, al referirse críticamente a escritos calificados metodológicos sobre las técnicas de investigación, manifiesta categóricamente que

[...] por útiles que sean cuando aclaran tal o cual efecto que el investigador puede provocar sin saberlo, casi siempre omiten lo esencial, sin duda porque siguen dominados por la fidelidad a viejos principios metodológicos que, como ideal de la estandarización de los procedimientos se originan en la voluntad de remediar los signos exteriores del rigor de las disciplinas científicas más reconocidas [...]. (Bourdieu, 1999: 527)

El autor recomienda entonces

[...] que no hay manera más real y realista de explorar la relación de comunicación en su generalidad que consagrarse a los problemas inseparablemente prácticos y teóricos que pone de relieve el caso particular de la relación entre el investigador y aquel o aquella a quien interroga. (Bourdieu, 1999: 527)

Obviamente, esta reflexión que realizamos sobre la técnica y sobre nuestro trabajo investigativo no tiene la potestad ni intención de convertirse en una verdad absoluta. Es posible que gran parte de nuestras reflexiones y hallazgos puedan ser cuestionados por pares y actores; sin embargo, ello no le quita fundamento, sistematicidad ni rigurosidad a nuestra tarea investigativa. Por el contrario, pone de manifiesto un tipo de interpretación y análisis sobre un particular fenómeno social y la forma en que decidimos conocerlo y comprenderlo. A eso nos dedicamos: reflexionar, elucidar, comprender. A construir conocimiento.

Bibliografía

- Bourdieu, P (1993). "Comprender". En Bourdieu, P (director). (2007). *La miseria del mundo*. Editorial Fondo de Cultura Económica de Argentina. 1ª edición, 3ª reimpresión.
- Bourdieu, P.; Chamboredon, J. y Passeron, J. (2004). *El oficio del sociólogo. Presupuestos epistemológicos*. 1ª edición, 1ª reimpresión. Buenos Aires: Siglo XXI editores.

- Cea D' Ancona, M. A. (1999). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. 2da ed. Madrid: Proyecto Editorial Síntesis Sociológica.
- Cortazzo, I. y Schettini, P. (2015). *Análisis de datos cualitativos*. Libro de Cátedra. Universidad Nacional de La Plata.
- Delgado J. M. y Gutiérrez J. (1994). *Métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Editores Madrid. Síntesis Psicológica.
- Giddens, A. (2007). *Las nuevas reglas del método sociológico. Crítica positiva de las sociologías comprensivas*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu. 2ª edición, 2ª reimpresión.
- Guber, R. (2001). *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Marradi, A.; Archenti, N.; Piovani, J. (2007). *Metodología de las ciencias sociales*. Buenos Aires: Emecé editores.
- Merton, R.; Fiske, M.; Kendall, P. (1956). "Propósitos y criterios de la entrevista focalizada". En *Empiria: revista de metodología en ciencias sociales* N°1 (1998); Pp. 215-227.
- Pérez, F. (2005). "La entrevista como técnica de investigación social: fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos". En *Extramuros*; v8 N°22, mayo 2005. Caracas.
- Rodríguez Gómez, G.; Gil Flores, J.; García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada: Ediciones Aljibe.
- Ruiz Olabuénaga, J. (2007). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Ediciones Deusto. 4ª edición.
- Thiollent, M. (1981). *Crítica metodológica, investigação social e enquete operária*. San Pablo: d. Polis.
- Trindade, V. (2008). "Trabajo informal. La venta ambulante de CD y DVD". En Bialakowsky, A.; Pérez, A. M.; Rubinich, L. (Compiladores) (2010). *Sociología y ciencias sociales: conflictos y desafíos transdisciplinarios en América Latina y El Caribe. El contexto y la región interrogados*. Tomo 2, volumen 2. Argentina: Editorial: Universidad Nacional del Nordeste (EUDENE).
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1990). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Buenos Aires: Ed. Paidós. Buenos Aires.
- Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Editorial Síntesis.

CAPÍTULO 3

Los niños tienen la palabra. La entrevista, el análisis de una técnica y sus aportes al estudio de poblaciones infanto-juveniles

Soledad Veiga

*Nosotros no podemos cambiar. Nadie sabe lo que nos pasa,
Nunca nadie nos pregunta. Siempre te deciden cosas en tu vida,
Pero nadie sabe lo que te pasa [...].
No saben en tu casa, no saben en tu escuela,
Solo los pibes que andan la calle como yo, pueden entenderme
Y si no saben qué te pasa, pero piensan que si,
¿Cómo te van a ayudar a cambiar? [...].
M. Niño de 12 años que vive y trabaja en la calle.
(Fragmento de una entrevista)*

Introducción

*Creo en efecto, que no hay manera más real y realista que explorar la relación de comunicación en su generalidad que consagrarse a los problemas inseparablemente prácticos y teóricos que pone de relieve el caso particular de la interacción del investigador y aquel o aquella a quien se interroga.
(Bourdieu, 1999)*

En este artículo, señalo la relevancia de la entrevista como estrategia metodológica, indispensable para el abordaje y conocimiento de poblaciones vulnerables. Busco resaltar, especialmente, sus ventajas y límites para el caso de los estudios con niños trabajadores y que viven inmersos en situación de pobreza.

El recorrido por investigaciones en las que trabajé, dichas temáticas, me ha brindado una riquísima experiencia, que luego de ser sistematizada, permitió transformarla en conocimientos fundamentales para mejorar las intervenciones y realizar un modesto aporte a la formación de investigadores en ciencias sociales y de personas que realicen intervenciones profesionales como docentes, trabajadores sociales, sociólogos, antropólogos, etc.

Presento aquí, el producto de un recorrido en el que se han vuelto relevantes dos cuestiones principales: por un lado, la gran utilidad de la entrevista para los estudios de este tipo dado que permite llegar al corazón mismo de los fenómenos y problemas que abordamos y por otro el hallazgo de que la misma técnica puede convertirse, en el caso de los niños trabajadores que se encuentran en situación de calle o insertos en situaciones de pobreza, en una herramienta de restitución de derechos vulnerados. Con la sanción e implemen-

tación de las nuevas leyes de Promoción y Protección de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, la palabra de los niños cobra una relevancia como nunca antes la había tenido y se vuelve central la importancia de la entrevista como estrategia técnica y metodológica para la recuperación de los dichos de estos niños que permite diseñar abordajes en pos de la restitución de derechos vulnerados.

Pondré en discusión, también, los límites y obstáculos encontrados ligados sobre todo a cuestiones éticas.

La entrevista: entre la investigación y la intervención profesional

Cada vida es una enciclopedia, una biblioteca, un muestrario de estilos donde todo se puede mezclar continuamente y reordenar de todas las formas posibles.

Ítalo Calvino

(Seis propuestas para el próximo milenio)

Durante mi trayectoria, como investigadora en diferentes proyectos de investigación, con diferentes temáticas, distintos matices en los enfoques de los diversos temas, distintos recortes problemáticos, había realizado entrevistas definidas analíticamente –por distintos autores– según diferentes tipos y variantes: basadas en un guión, estandarizadas abiertas, estandarizadas cerradas (Valles 1997), abiertas, en profundidad (Alonso, 1999), etc. Cuando mi intervención profesional me lleva a investigar temas y problemáticas relacionados con la niñez comienzo a entablar una serie de encuentros con los niños y sus familias que, en el marco del proceso, tenían una suerte de doble faz por un lado la intervención profesional y por el otro mis objetivos de investigación mostraban todas las variantes –metodológicas– que a lo largo de años y en diferentes investigaciones había puesto en práctica.

La entrevista como espacio del discurso, de la comunicación, como lugar del encuentro. La entrevista en profundidad como relación semántica en oposición a lo superficial (Merlino, 2009), herramienta de buceo recóndito de lo oculto y desconocido.

Entrevistas en las que, siguiendo a Merlino (2009), los sujetos y sus problemas se abordaban *in extenso*, por períodos de tiempo considerables luego de los cuales podíamos acceder al conocimiento de las situaciones problemáticas que aquejaban a los sujetos y planear estrategias de intervención. Por medio de las entrevistas, lograba la aparición de emergentes que mostraban los puntos de vista de los sujetos sobre sus realidades, sus problemáticas y sus padecimientos. Estos cobraban visibilidad allí donde habían estado ocultos.

Existía en el tipo de entrevistas que realizaba, una doble objetivación: por un lado, los objetivos de intervención profesional y, por otro, los de investigación cuya naturaleza es radicalmente diferente tal como lo demuestro en el siguiente cuadro:

	Investigación	Intervención Profesional
Objetivos	Construir información relevante para la producción de conocimiento	Trabajar en las necesidades del sujeto. Hallarlas en su discurso. Desentrañarlas a partir de éste.

Entrevistado	Elegido de acuerdo a los objetivos de la investigación.	No es elegido, sino que aparece a partir de la demanda de una intervención profesional.
Escenario	Artificial	Artificial
Rapport	Es necesario crearlo. Fundamental para el éxito de la entrevista.	No es necesario y su existencia o no, no impacta en las acciones realizadas.
Investigador	Busca conocer, producir conocimiento	Busca promover cambios y transformar una situación inicial hacia una situación deseada.

Fuente: Veiga y Nogueira. Elaboración propia para presentar la técnica en un concurso de oposición en el año 2009.

Estas diferencias y similitudes debían estar siempre presentes, a lo largo del trabajo, dado que resultaban importantes en la definición de las estrategias de intervención e investigación: no olvidar ni perder de vista los objetivos de investigación ni el accionar en función de la promoción de los cambios y las mejoras en la calidad de vida de los sujetos.

El caso trabajado: la descripción de sus particularidades

Hacia finales de 2007, el Municipio de La Plata firma un convenio con la Provincia de Buenos Aires para la implementación del Sistema de Promoción y Protección de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes en el marco de la Ley N° 13.298 *Promoción y Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes*. En esta ley, se preveía la apertura de Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos donde se establecerían los equipos técnico-profesionales interdisciplinarios constituidos por trabajadores sociales, psicólogos, antropólogos, sociólogos y médicos los que se encargarían de la atención de los casos en los que existiera vulneración de derechos hacia niños, niñas o adolescentes.

Se crea entonces la Dirección de Niñez y Adolescencia de la Municipalidad de La Plata, donde comencé a desempeñarme como trabajadora social.

Luego de conformado el esquema programático bajo las directrices de la nueva Ley, integro el equipo del área de atención a niños y adolescentes en situación de calle donde comenzamos a diseñar algunas estrategias de trabajo.

Desde el comienzo, las entrevistas se mostraron fundamentales para repensar las propias líneas de trabajo de investigación: en los primeros años, como investigadora, me habían preocupado cuestiones relacionadas con el problema de la educación y los niños y adolescentes de sectores populares. Sin embargo, por primera vez, comenzaba a vislumbrar a partir del intercambio con ellos que sus problemas tenían características de otra índole. No era posible pensar en la calidad de los procesos educativos de éstos niños y adolescentes sin pensar en variables más amplias y extensas. En las entrevistas con los niños, quedaba claro que su paso por la escuela pasaba a ser una anécdota en el marco de los conflictos más amplios que los atravesaban. Esto me llevó a afirmar, a partir de sus propios dichos y los de sus familias, que la realidad de los niños y los adolescentes pobres trasciende los análisis que pueden realizarse desde la intersección de variables como educación, capacitación, niñez y trabajo. Por ello me aboqué a indagar, desde sus propias perspectivas y las de

sus familias, las estrategias de intervención del Estado sobre los niños y adolescentes que se encuentran en situación de calle, que viven deambulando por la ciudad, durmiendo en los cajeros automáticos, en las raíces de los ombúes de la Plaza Italia, en la pérgola de la Plaza San Martín y bajo los bancos de la Plaza Moreno, ubicadas paradójicamente justo frente a la Iglesia Catedral, a la Gobernación y a la Legislatura Provincial, en la Ciudad de La Plata, capital de la provincia más grande del país.

Estos niños y adolescentes deambulan por las calles de la ciudad víctimas de la pobreza, la marginalidad y la exclusión utilizando diferentes estrategias de subsistencia, generalmente, en el marco de una economía subterránea, informal y en muchas oportunidades: ilegales. Contrariamente a lo que pensaba, estas situaciones eran manifestadas por ellos, narradas en detalle y con intensidad en los encuentros que manteníamos a veces planificados y otras de manera ocasional en el marco del diseño de alguna estrategia de intervención.

En el transcurrir de este proceso iba encontrando a los informantes a mi paso por el camino. Llegaban con demandas puntuales y se incorporaban a una dinámica de trabajo que no requería más encuadre que el espacio inmediato en el que nos encontrábamos. Estos niños y sus familias necesitaban ser escuchados.

El proceso analítico e interpretativo de los discursos –base fundamental constitutiva del corpus de datos– se basó en la recuperación de las premisas implícitas en las cadenas argumentales de los sujetos (Merlino, 2009). La desgrabación en bruto de las entrevistas me proveía de un discurso conversacional con fuertes líneas argumentativas generadas, no solo por mis intervenciones como profesional e investigadora sino por las valoraciones subjetivas realizadas por las personas al momento de la entrevista. Era fundamental entender que esos dichos eran ordenados en el relato y para el relato de acuerdo a una valoración personal y particular no aleatoria propia de los sujetos entrevistados.

Dice Alonso (1999: 230) que

Cada investigador, realiza una entrevista diferente según su cultura, sensibilidad y conocimiento particular del tema, y lo más importante, según sea el contexto espacial, temporal y social en el que se está llevando a cabo de manera efectiva [...]. La entrevista en profundidad es, de esta manera, un proceso de determinación de un texto en un contexto.

En este sentido, considero fundamental resaltar que ese recorte, el texto y su mismo contexto exceden al investigador y son, fundamentalmente, propios del actor entrevistado; del sujeto de la acción.

Dicho recorte, permite realizar un proceso de construcción de conocimiento y de estrategias de intervención en el cual se establecen tres elementos fundamentales para la entrevista (Alonso, 1999):

- a) El contrato comunicativo: en el que la relación estímulo-respuesta se conforma dialógicamente, de-construyendo y reconstruyendo los sentidos y significados de los interlocutores.
- b) La interacción verbal: que implica la apertura de los sujetos al diálogo y a la comunicación así como también a la aceptación de las reglas impuestas por los interlocutores para dicha interacción.
- c) El universo social de referencia: que permite establecer los universos discursivos de referencia a fin de interpretar y compartir los sentidos de las historias narradas. Se trata de establecer un discurso referencial, acordado y significativo para ambos interlocutores.

Estos elementos permiten, al entrevistador, elaborar la técnica, darle una impronta particular en función de los entrevistados y de los fines de las entrevistas y que en definitiva, es el recorte realizado a partir de esos elementos mencionados lo que hace posible la reconstrucción contextual de los dichos del entrevistado

La entrevista cualitativa: una aproximación conceptual

En la entrevista cualitativa, se pide al informante que presente la historia de un área de su interés, en la que participó el entrevistado, en una narración improvisada [...]. La tarea del entrevistador es hacer que el informante cuente la historia como un relato coherente desde el principio hasta su final.
(Habermas, 1995: 183)

Presentaré algunas definiciones y cuestiones conceptuales que considero importantes para el trabajo con niños en situación de vulnerabilidad.

En la investigación con niños que trabajaban y que se encontraban en situación de calle, realicé *entrevistas no estructuradas y en profundidad* en las que es el entrevistador quien propone el tema dejando luego que sea el sujeto entrevistado quien la conduzca. “El investigador deberá minimizar su intervención tratando de que no asomen sus propias opiniones, diagnósticos, evaluaciones, sugerencias” (Cortazzo, 1990: 48). También utilicé en algunas oportunidades *grupos de discusión* a los que podemos considerar como una de las formas de entrevistas grupales –semi dirigidas y semi o no estructuradas– que no serán tratadas en este trabajo para no distraer el eje de lo que quiero afirmar.

Algo que me interesa rescatar y que debí tener en cuenta cuando diseñé la estrategia metodológica, para esta investigación, fueron algunas particularidades de las unidades de análisis. Los niños y adolescentes con los que trabajé por encontrarse en situación de calle, por tener –en algunos casos– conflictos con la ley o por realizar actividades cercanas a la ilegalidad, requerían de un tratamiento cuidadoso y cauteloso lo que me demandó algo más de tiempo en la construcción del *rapport* (Taylor y Bogdan, 1986; Maxwell, 1996). Fue a partir de la inserción en el local de investigación pero sobre todo la buena predisposición de estos niños y adolescentes para participar de este trabajo, su avidez por ser escuchados, la necesidad de contar *su historia de esta historia*. Pero, también, la certeza de que nos mirábamos a la cara sin prejuicios y en la convicción de que nos encontrábamos trabajando a partir del respeto mutuo que pudimos avanzar y llevar adelante éste trabajo.

Trabajar desde la escucha atenta y respetuosa, posicionada desde la *epistemología del sujeto conocido* (Vasilachis, 2003: 22), me permitió comprender sus acciones, motivos y significaciones desde sus propias palabras y no desde posicionamientos teóricos pre-construidos, que generalmente logran obturar antes que abrir la mirada.

Con los niños y adolescentes llevé a cabo *entrevistas no estructuradas y en profundidad*, cuyos ejes fueron:

- El conocimiento de sus derechos.
- Sus derechos vulnerados.
- El trabajo y los derechos del niño.

En líneas generales, los jóvenes entrevistados manifestaban conocer sus derechos pero sin saber específicamente cuáles eran y así lo manifestaban:

- A nosotros no se nos respetan los derechos de los niños. Todos nos tratan como pobres. Nosotros somos pobres pero tenemos derechos.

- ¿Y cuáles son?

- ¡No, de memoria no los sé yo!

(J. 10 años)

Yo se que tenemos derecho a la educación, a la dignidad, a tener nombre y seguro que debe alguno de no ser pobre, ¡pero ese no lo tenemos nosotros!

(C. 12 años)

A mí no se me respeta el derecho a vivir en familia. Pero es mi propia familia la que no me lo respeta. Si me echan de mi casa...

(N. 9 años)

Yo sé que tengo derecho a no vivir en la calle, pero dejalo así, antes de volver a mi casa, prefiero que no se me cumpla.

(S. 13 años)

Lo que observaba, era la tensión entre lo que conocemos como derechos del niño y la vivencia específica de cada uno de ellos acerca de un significado particular atribuido.

Respecto de los derechos vulnerados planteaban:

A ver, dame una lista, yo te digo, creo que los tengo todos. (Se ríe)

(L. 12 años)

Para mí el peor derecho vulnerado es el de la discriminación. Todos nos miran como si fuéramos negros villeros, y somos, pero eso no da para que te discriminen.

(R. 14 años)

¿Y estar en la calle es un derecho vulnerado o es un derecho que tenemos? ¿Quién me va a obligar a estar en mi casa? ¡Si es peor que la calle! En la calle tengo el derecho a la libertad! ¿O no?

(R. 7 años)

- ¿Y trabajar es por un derecho que no se nos cumple o es un derecho que tenemos?

- ¿Y vos qué pensás?

- Que si no queremos trabajar no tenemos que trabajar, pero si queremos tenemos derecho porque además nos sirve para bancarnos otros derechos que no se nos cumplen.

(N. 9 años)

Yo trabajo, ya que estoy en la calle, me hago mi plata, de paso me sirve. No pensé si es un derecho. Si yo lo quiero hacer es mi derecho.

(N. 14 años)

En este caso, como en el eje anterior, la contradicción entre la supuesta situación deseada, la situación vivida y la interpretación que realizaban los niños, aparecía contundente y abrumadora: ¿Cuál era el sentido que debíamos darle a las intervenciones? ¿Cómo construir el problema? ¿Qué mirada debía prevalecer? Esos fueron grandes dilemas en este proceso. En medio de estas disyuntivas, la luz estaba echada sobre la dirección de las intervenciones: escuchar para restituir derechos vulnerados era la premisa que se adelantaba a todas las decisiones. Así lo indica la ley, así lo permite la entrevista como espacio de recuperación de la palabra.

Específicamente, respecto al derecho a trabajar, se les presentaban las mismas dificultades que se presentan para definirlo teóricamente. La tensión entre el derecho a trabajar y el derecho a no tener necesidad de hacerlo les generaba interrogantes y contradicciones:

Hay pibitos que trabajan porque les gusta. Yo trabajo porque me rajaron de mi casa, ¡bah! me rajaron, puedo volver pero está pesado, así que prefiero rajar yo y para eso me tengo que bancar solo...

(F. 13 años)

- ¿Y si yo quiero trabajar quién me lo va a prohibir?
- Bueno, ¿pero no te gustaría hacer otra cosa?
- Si, tener un mejor trabajo.
- Pero yo digo ir a la escuela, poder estudiar, jugar...
- ¡No! ¡A mí me gusta trabajar, es mucho mejor que afanar!

(I. 14 años).

El análisis de la información obtenida fue realizado en simultáneo (Schettini y Cortazzo, 2015) con su recolección lo que me permitió no solo redefinir las categorías de análisis, sino ir monitoreando los instrumentos de recolección a fin de ajustarlos en caso de ser necesario. Tomo como referencia en este aspecto a Coffey y Atkinson (1996: 49) quienes plantean que el análisis de datos cualitativos es un proceso cíclico y reflexivo, flexible, riguroso y metódico, en el que los datos se organizan de acuerdo con lo surgido de los propios datos configurando un *círculo hermenéutico* dado que *conforman unidades significativas manteniendo su relación con el todo*.

Por su parte, Morse (1995: 52) plantea que el análisis

(E)s un proceso de “ajuste” de los datos, de convertir lo invisible en obvio, de unir y atribuir consecuencias a los antecedentes, en definitiva, de explicar. Es un proceso de conjetura y verificación; corrección y modificación; defender y/o refutar las hipótesis delineadas, interpretar, comprender.

Es decir, es un proceso activo que requiere de un cuestionamiento astuto, de la búsqueda de respuestas a las hipótesis y sensibilidad teórica, además, para este caso particular, de búsqueda de respuestas concretas, de la construcción de estrategias de acción puntuales tendientes a la restitución de los derechos vulnerados.

En este proceso de análisis busqué trascender la explicación de los fenómenos a fin de poder *complejizar* en una lectura que me permitiera comprender e interpretar los textos de las entrevistas en un trabajo dialéctico a la par de la teoría pero destacando, siempre, el significado que los sujetos atribuyen a sus acciones, elemento fundante y fundamental del quehacer profesional. La Ley N° 13.298, define que la palabra del niño debe ser escuchada en todas las estrategias diseñadas para la restitución de derechos el no hacerlo es causal de nulidad de las intervenciones en cuestión.

Algunos cuestionamientos éticos

A lo largo de todo el trabajo, los mayores obstáculos con los que me encontré, fueron de carácter ético.

Por un lado, la legislación vigente respecto de la niñez en la Provincia de Buenos Aires, –Ley N° 13.298 *Promoción y Protección de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes*– plantea que la opinión de los niños respecto de su desarrollo psicofísico es fundamental para todas las acciones y estrategias planteadas para la restitución de derechos (Artículo 4, Inc. B). Esto conduce, indefectiblemente, a la realización de entre-

vistas en las que la historia de los niños se pone en consideración desde sus propios relatos y sus propias palabras que muestran sus deseos, sus opiniones, etc. Mientras que, por otro lado, es bien sabido para quienes trabajamos con niños que el respeto y el cuidado de las cuestiones atinentes a su identidad, a los actos privados de sus vidas son garantía de la construcción de su propia historia y permiten evitar estigmatizaciones. Todos los actos realizados por cualquier organismo (público o privado, educativo o de salud) a fin de restituir los derechos construyen un legajo en el que la vida de los niños queda escrita como un manifiesto de la trayectoria de intervenciones, que conformarán una suerte de *carta de presentación* del niño pobre, vulnerado, abandonado, delincuente, transgresor. *Sujeto* transformado en *objeto* de intervenciones que no logran revertir las situaciones que lo llevaron hasta ese lugar, sino más bien lo recolocarán en su *situación irregular* inicial aunque los marcos normativos indiquen lo contrario.

El problema ético del trabajo con niños se profundiza cuando se realiza con niños pobres inmersos en situaciones complejas. ¿Cuánto contar? ¿Qué decir? ¿Cómo decirlo? Son preguntas que el profesional que interviene o el investigador social deben recuperar permanentemente. En ese sentido, es importante redimensionar los objetivos y, entonces, la próxima pregunta es ¿para qué?

Esa breve y simple pregunta me ha permitido saldar los inconvenientes éticos a partir de dos premisas básicas: primero, nada justifica la revelación de hechos o de la identidad en las intervenciones si no fuese en pos de estrategias concretas que aportaran a la reversión de situaciones de vulneración y segundo, un investigador debe redoblar la atención en términos metodológicos en el cuidado de preservar los datos personales o filiatorios que pudieran identificarlos, o bien –de ser necesario y posible– solicitar autorización a sus padres haciendo hincapié en la *desindividualización*. Estaba muy claro que cada historia era única e irrepetible con valor propio en sí misma; sin embargo su peso, para mi trabajo, envolvía la importancia de una problemática eminentemente social en la que estos sujetos eran el *hilo delgado* de una serie de conflictos y problemas que les eran ajenos, externos, que los precedieron.

En ese marco, entiendo que la cuestión ética estuvo saldada no solo por las decisiones metodológicas tomadas sino, además, por un posicionamiento profesional que no viene dado de antemano ni es naturalmente constitutivo de las intervenciones en ciencias sociales sino que debe construirse en el sentido de la protección integral. Implica decisiones teóricas, éticas y políticas que orientan las acciones.

Reflexiones finales

La entrevista, viejo juego de poder y seducción [...]. Escena emblemática de la comunicación, resguardo de la autenticidad, sostén de la creencia, narrativa de la identidad, la entrevista –una invención dialógica y ficcional– hace evidente tanto mística de la presencia como su eterno desliz: tensión irresoluble entre el afán configurativo de la interrogación –su pragmática hasta su violencia– y la imposible captura del sentido

Leonor Archuf

(*La entrevista, una invención dialógica*, 1996)

Buceando en la bibliografía, desde los autores más tradicionales hasta las experiencias narradas por autores locales, investigadores cercanos, eternos narradores de las historias que han conocido, incansables portavoces de las voces más silenciadas, desde los más humildes y novatos –entre quienes me encuentro– hasta los más soberbiamente competentes, nacionales y extranjeros, estudiosos y prestigiosos han discutido a lo largo de los años, y lo siguen y seguirán haciendo acerca de los cómo, los por qué y para qué del preguntar.

Preguntas de una dialéctica inacabada y constante que se reconfigura con el devenir de la historia: la enorme como la de la humanidad misma y la ínfima como las de las pequeñas historias cotidianas que conforman los problemas y las soluciones, los conflictos y los entendimientos.

Una cosa, resulta –para mí– indiscutible, a esta altura las ciencias sociales, desde sus intervenciones cotidianas y sencillas hasta las producciones conceptuales más exquisitas, eruditas y complejas no han podido ni podrán prescindir del arte de preguntar. Se trata de hacer entrar en juego los saberes locales, discontinuos, descalificados, no legitimados contra la instancia teórica unitaria que pretende filtrarlos, jerarquizarlos, ordenarlos en nombre del conocimiento verdadero y de los derechos de una ciencia que es detentada por unos pocos (Foucault, 1976).

Preguntar es desear conocer el parecer del otro, es querer hacerlo propio en algún sentido, es pretender entenderlo, comprenderlo por incomprensible que sea o que parezca.

Ya sea que el objetivo de una investigación social sea identificar actitudes, representaciones, valores o conductas de los actores, o las motivaciones que generan las conductas, o si busca comprender procesos de integración grupal o social, los investigadores estamos condenados a la necesidad de reconstruir un discurso que viene de otro: un discurso histórico y contextual, un discurso único, que no nos mostrará más que una mirada, un posicionamiento, una lectura, ni tampoco menos.

La entrevista cualitativa, ha resultado para mi caso de estudio particular una herramienta fundamental en la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes con derechos vulnerados. En conjunto, diseñamos estrategias analíticas viables solo por el hecho de estar construidas a partir de un discurso compartido, de acuerdos recíprocos basados en la confianza mutua.

La entrevista resulta la herramienta necesaria e imprescindible para ingresar en el mundo de significados del otro, para entenderlo, para recrearlo y para modificarlo. Mientras se la realizaba a un niño hilaba entre mis pensamientos y con mis herramientas profesionales, las mil y una formas de ensayar cambios que procuraran la restitución de sus derechos. Porque entiendo que no existe otra manera, porque los sujetos se estructuran en la palabra pero más aún en el modo en que la transmiten.

Un niño preguntó: –¿Para qué anotas lo que te digo?–.

Y yo respondí: –Para reconstruir tú historia a partir de lo que vos me decís–.

Y el niño agregó: –¿y vos pensás que a alguien le importa lo que yo cuento de mí?–.

Bibliografía

- Alonso, L. (1999). "Sujeto y Discurso: el lugar de la entrevista abierta en la práctica de la sociología cualitativa", en Delgado, J. y Gutierrez, J. (1999). *Métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Ed. Síntesis Psicología.
- Becker, H. S. y Geer (1987). "Balnche Participant Observation and Interviewing: a Comparison". Cit. Haguette, T. *Metodologías cualitativas na Sociología*. Petrópolis: Vozes.
- Bourdieu, P. y otros (2002). *El oficio del sociólogo. Presupuestos epistemológicos*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bourdieu, P. (1995). "Pensar en términos relacionales". En Bourdieu, P.; Wacquant, L. (1995). *Respuestas por una antropología reflexiva*. Traducción Helene Levesque Dion. México: Editorial Grijalbo S.A.
- (1995b). "Double Bind y conversión", en Bourdieu, P.; Wacquant, L. (1995) *Respuestas por una antropología reflexiva*. Traducción Helene Levesque Dion. México: Editorial Grijalbo S.A.
- (1995c). "Transmitir un oficio", en Bourdieu, P.; Wacquant, L. (1995). *Respuestas por una antropología reflexiva*. Traducción Helene Levesque Dion. México: Editorial Grijalbo S.A.
- (1995d). "Una duda radical", en Bourdieu, P.; Wacquant L. (1995). *Respuestas por una antropología reflexiva*. Traducción Helene Levesque Dion. México: Editorial Grijalbo S.A.
- (1997). *Cosas dichas*. Barcelona: Gedisa

- (1999). “Los excluidos del interior”, en Bourdieu, P. (1999). *La miseria del mundo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Denzin, N.K., Lincoln, Y.S. (1994). “Introduction: Entering the field of qualitative research”, en Denzin, N K y Lincoln, Y S. *Handbook of Qualitative Research*. California: Sage Publications.
- Delgado, J. y Gutiérrez, J. (eds.) (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Giddens, A. (1987). *Las nuevas reglas del método sociológico. Crítica positiva de las sociologías comprensivas*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Giddens, A. y Turner J. (1987). “Introducción”, en Giddens, A. y otros. *La teoría Social Hoy*. Buenos Aires: Alianza Editorial.
- Glasser, B., Strauss, A. (1967). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Nueva York: Aldine.
- Merlino, A. (2009) “La entrevista en profundidad como técnica de producción discursiva”, en Merlino, A. (coord.) (2009). *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales. Temas, problemas y aplicaciones*. Argentina: Cengage Learning.
- Maxwell, J. (1996). “Qualitative research design. An interactive approach”, en *Applied Social Research Methods Series, Volumen 41*, Londres: Sage Publications.
- Morse, J., Richards L. (2002). *For a user’s guide to qualitative methods*. Estados Unidos: Sage.
- Ortiz, R. (2004). “La porosidad de las fronteras en las ciencias sociales (a propósito de Pierre Bourdieu)”, en *Taquigrafiando lo social*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Taylor, S., Bodgan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós,
- Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Vasilachis de Gialdino, I. (1992). *Métodos cualitativos I. Los problemas teórico-epistemológicos*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

CAPÍTULO 4

Algunas reflexiones sobre la entrevista en la intervención profesional del trabajador social

Elba Burone

Introducción

En este capítulo nos proponemos reflexionar acerca de la entrevista en la intervención profesional del Trabajo Social ya que constituye una herramienta primordial para la recolección de información, que nos proveerá la materia prima para la confección de informes sociales, para dar curso a una demanda de la población o a una demanda institucional.

Al indagar acerca de la utilización de la entrevista, en nuestro quehacer profesional, en numerosas ocasiones encontramos que es reducida a seguir una serie de pasos, lo cual distorsiona su alcance y posibilidades cognitivas. A menudo se tiende a confundir la metodología –que es un proceso de conocimiento, acción y reflexión– con la aplicación de un método donde los objetivos son planteados como metas o actividades a desarrollar y los componentes del proceso metodológico son transformados en una secuencia de momentos o etapas a cumplir. En la elección de la metodología, se encuentra presente una perspectiva teórica, que hace referencia a una concepción y a una intencionalidad presente, lo que nos orientará en la comprensión y el conocimiento de nuestro objeto de intervención. Desde allí podremos pensar en las herramientas y/o estrategias metodológicas necesarias a la hora de intervenir profesionalmente.

El caso particular de la entrevista, como herramienta en sí, no es propiedad de una disciplina en particular por eso considero necesario reflexionar acerca de ella pensando en el lugar que le asigna el profesional –de Trabajo Social– en su ámbito de trabajo y el significado que le otorga a ese encuentro con el otro, las contradicciones presentes en el mismo acto y por otro lado, qué hará con la información que obtenga en ese encuentro tan particular. Aprender a utilizarla y comprender sus fundamentos teórico-metodológicos, constituye una responsabilidad ética. Asumiendo la complejidad que la situación reviste es imprescindible el entrenamiento del entrevistador profesional a fin de descubrir la intencionalidad de la acción.

La preparación del entrevistador

No es un detalle menor, prepararnos para realizar una entrevista. En nuestra profesión, con frecuencia, se piensa que realizar una entrevista no necesita de una preparación previa y que no es necesario plantear objetivos y sobre todo interrogarnos ¿qué sentido tiene realizarla?

En la intervención en terreno naturalizamos, a menudo, entrevistar a las personas sin tener mayor conocimiento que su nombre y el cuestionario a aplicar. La práctica diaria, nos obstaculiza la realización de una auto-observación y revisión de nuestro conocimiento acerca de la problemática a tratar. Entran allí en juego nuestros prejuicios, nuestra escala de valores, nuestra percepción, nuestra empatía por el otro y porque no también nuestro estado de ánimo.

En nuestra formación, fuimos invitados a reflexionar sobre cuáles serían las cuestiones básicas a desarrollar para no quedarnos en la mera aplicación de un instrumento utilizado en muchas circunstancias como generador de datos, invisibilizando a la población de referencia.

“Es necesario estar dispuestos a asumir la aplicación de la técnica como un arte u oficio que no se improvisa y en el cual deben estar presentes buenas dosis de creatividad, imaginación y compromiso”. (Vélez Restrepo, 2003: 108)

Escuchar, es comprometerse y dejarse atravesar por el relato del otro teniendo presente que ambos nos transformamos y somos partícipes de la construcción de un discurso que se genera en ese reconocimiento mutuo. Hay dificultades en la profesión sobre *aprender a escuchar* y aparecen prenociones y/o juicios de valor que están relacionados con nuestra propia forma de vida, dejando de lado lo que el otro está expresando, lo que nos aleja de lo que supuestamente nos propusimos conocer: el significado que el sujeto le otorga a sus actos, acciones y motivaciones. El diálogo que se establece, como proceso comunicativo debe permitirnos distanciarnos temporalmente de nosotros mismos y dar paso a una interpelación reflexiva que nos permita recrear posturas, significados e incorporar en nuestro pensamiento otros modos de ver la vida, otros puntos de vista. “Aceptar la alteridad y trabajar con ella es dialogar” (Vélez Restrepo, 2003:102).

Esta reflexión también nos lleva a revisarnos, ¿Qué pasa en nuestro interior, qué límites poner? ¿Hasta dónde preguntar? ¿Cómo reaccionamos? ¿Reconocemos los errores cometidos? ¿Qué es más importante nuestro interés por conocer la historia del entrevistado o el respeto por nuestro interlocutor?

Como plantea Sennett “[...] con la falta de respeto, no se insulta a otra persona, pero tampoco se le concede reconocimiento; simplemente no se la ve como un ser humano integral cuya presencia importa” (2009: 17). Por eso es tan importante tener presente la *reflexividad refleja* que plantea Bourdieu (1999), adoptada como un oficio, en donde el entrevistador actúe con una constante *vigilancia epistemológica* sobre todos los aspectos del proceso en cuanto a los modos de formular las preguntas, al análisis que realice de ellas y al contexto en que la entrevista se lleva a cabo.

Algunos colegas se escudan en una neutralidad, que no es tal, adoptando una mera posición de intermediarios entre la institución que los emplea y la población demandante, sin asumir un compromiso, lo cual implica un deterioro de nuestra formación y ejercicio profesional. No existe la *inocencia epistemológica* (Bourdieu, 1999) que busca ignorar sus actos y consecuencias.

La realización de la entrevista en la intervención profesional

La entrevista puede definirse como un encuentro intersubjetivo: en este caso, el trabajador social es quien desea indagar acerca de un hecho social en el que participa o participó el entrevistado y cómo éste interpreta ese hecho para lo cual -quien entrevista- debe poner en práctica todo su conocimiento para conseguir que el entrevistado hable y dé a conocer sus *marcos de significados* (Giddens, 1993), su interpretación personal. Es decir que debemos asumir que el verdadero experto en el tema es el entrevistado. Por eso es tan importante aprender a escuchar teniendo presente que el comportamiento de una persona tiene una acción recíproca sobre el comportamiento de la otra.

Entender que ese sujeto, que tenemos frente a nosotros cuenta su historia, muchas veces, una historia que le causa sufrimiento, padecimiento, donde pueden aparecer además imprevistos; es allí donde se expre-

sa la experiencia del entrevistador, quien debe mantener el encuadre evaluando en ese momento preciso qué es lo más conveniente: retomar el tema desde otro ángulo, dar por concluida la entrevista o generar la posibilidad de un futuro encuentro. Muchas veces la propia ansiedad del entrevistador por obtener información, la ausencia de empatía, provoca incomodidad en el entrevistado e induce el cierre de la comunicación.

Como expresa Bourdieu (1995) además de la *reflexividad metodológica* hay que añadir la *reflexividad de oficio*, la capacidad de mirada sobre el campo que estructura a la entrevista, la escucha activa y metódica.

Vélez Restrepo (2003: 103) dice que

[...] la entrevista es un evento dialógico propiciador de encuentros entre subjetividades que se conectan o vinculan a través de la palabra permitiendo que afloren representaciones, recuerdos, emociones y racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad socio cultural de cada uno de los sujetos implicados [...]. La situación de la entrevista coloca a la experiencia en el centro de la acción, y el contacto dialógico y narrativo se desenvuelve en ella, de manera reflexiva, con razón y corazón. El tipo de interacción presente en la entrevista da cuenta de una compleja trama de relaciones humanas y sociales configuradas mediante juegos de antecedentes o precedentes que están atravesados por la ética y la experiencia.

La relación poder/saber en la entrevista ¿Dirige la intervención?

Piovani nos hace reflexionar acerca de este encuentro como “una relación asimétrica donde el entrevistador debe ser capaz de reflexionar sobre su rol, sus elecciones y –de un modo más amplio- sobre la dirección y el sentido de su investigación” (2007: 219), es decir teniendo en cuenta los objetivos planteados y sus propósitos.

Aparece aquí la experiencia y la habilidad del entrevistador ya que debe descubrir la manera en que el entrevistado hable, verbalice su propio conocimiento sobre el tema en cuestión, formulando preguntas que le permitan comprender lo frecuente, lo recurrente, las rutinas en la vida del entrevistado. En la práctica profesional tratamos de desnaturalizar las situaciones problemáticas, que se plantean, intentando descubrir las potencialidades de los sujetos para contribuir a la resolución del problema.

En la entrevista no buscamos la veracidad o falsedad de los dichos sino el significado que tiene para quien lo enuncia, según Alonso (1994) hay una apropiación individual de la vida colectiva, dice que es *un decir del hacer* el que se manifiesta en la situación de entrevista.

Desde mi experiencia profesional, al realizar visitas domiciliarias, no siempre la persona tiene la certeza de cuándo se producirá el encuentro. Hay instituciones que utilizan la modalidad de *caer de sorpresa*. Llegar al domicilio, presentarse, explicar el motivo de la visita y, además, que la persona nos tenga que atender, ¿no constituye una intrusión violenta? Es así como irrumpimos en su intimidad, en su hogar, en su lugar de residencia, la sensación es que obligamos a que desnude su mundo ante nosotros. ¿Y a nosotros qué nos pasa ante esa situación? ¿Ingresar a un domicilio qué nos provoca? Hay quienes piensan que es lo más natural que suceda, que el otro tiene la obligación de abrirnos su puerta y que nuestra presencia está legitimada por la institución que nos envía. Que tenemos el poder de evaluar sus condiciones materiales de existencia. Es muy interesante, entonces, reflexionar acerca de la *carga de violencia simbólica* (Bourdieu, 1999) que podemos provocar en esta situación.

No podemos desconocer que en ese contexto somos los representantes de la institución, generalmente estatal, que nos contrata; su cara visible. Para el imaginario de los entrevistados somos poseedores de un poder y hay que asumir la existencia de esa representación y decidir qué posicionamiento tomamos frente a eso.

Bourdieu (1999) nos plantea como posibilidad para disminuir la *violencia simbólica* en la situación de entrevista, establecer una relación de escucha activa y metódica, ponerse mentalmente en el lugar del otro con el fin de disminuir la distancia social que nos separa sin olvidar que fuimos convocados a intervenir profesionalmente.

Por otro lado, no debemos desconocer que el sujeto de la intervención es una persona que está acostumbrada a ser interrogada y cuestionada acerca de su vida, a completar formularios a repetición cada vez que expone su demanda, es decir, que ha construido un discurso que le permita acceder a su pedido. Es allí donde debemos estar atentos a la aparición de nuestros prejuicios, juicios de valor que pueden actuar como obstaculizadores en la comunicación. No hay recetas acerca de cómo llevar a cabo una entrevista pero hay que ejercitar, constantemente, la capacidad de reflexión y decisión sobre el trabajo que estamos realizando.

Travi apunta a la necesidad de una formación, rigurosa, que nos prepare para acceder a la realización de este tipo de entrevistas: “el ahondar en demasía en datos filiatorios, interrumpir el relato a fin de llenar los casilleros de un cuestionario, realizar preguntas innecesarias cuando tenemos la respuesta a la vista, o en el otro extremo compenetrarse tanto en el relato, olvidando el encuadre de entrevista” (2006: 122). La inexperiencia puede provocar que por miedo a no saber cómo manejarnos en la situación nos desviemos de los ejes principales del problema generando cambios en la conversación, evitando la profundización de aspectos más difíciles de abordar pero necesarios en relación a dar curso a la demanda planteada.

Por eso resulta, fundamental, el entrenamiento del profesional para encontrar el equilibrio necesario entre la ambición de obtener la información y la comprensión del sentir, pensar y hacer de la persona (Travi, 2006). Prepararnos en este sentido nos ayudará a superar la frustración por no obtener la información necesaria o por el contrario a creer que está todo dicho.

Algo a tener en cuenta es la complementariedad de la observación en la situación de entrevista. Es imprescindible aprender a observar porque, mientras establecemos el diálogo con el otro, una observación a conciencia nos ubica en el espacio y nos permite a menudo realizar cambios en el modo de preguntar; teniendo en cuenta que la observación es recíproca.

Si bien planificamos con antelación al encuentro cuestiones básicas, a tener en cuenta, puede suceder que nos encontremos con imprevistos que debemos resolver en el mismo momento. Por ejemplo, que la persona, a quien vamos a entrevistar, no esté sola lo cual complejiza la situación y hay veces que no podemos eludir la presencia de otros lo que lleva a decidir si incluirlos o no.

Esas presencias pueden obstaculizar el encuentro. Existen algunos temas que son muy privados y no sabemos de antemano hasta qué punto son conocidos por el entorno o si ellos constituyen el motivo por el cual se realiza la entrevista. En estos casos es aconsejable plantear otro encuentro, en otro horario, dando la oportunidad a que el entrevistado pueda explayarse con tranquilidad. Pero sí podemos desarrollar en ese primer encuentro, la observación no sólo del medio ambiente sino las actitudes personales, las posturas corporales, los gestos, la ocupación espacial por parte de las personas, los estados de ánimo, los suspiros, los silencios, etc.

El escenario: su influencia en la situación de entrevista

La preparación del lugar donde se desarrollará la entrevista es primordial, no es lo mismo entrevistar a la persona en un espacio conocido por nosotros que en un espacio que nos es extraño, ni tampoco es cómodo realizar una entrevista en un pasillo lleno de gente, ni en lugares en que podamos ser interrumpidos. También es importante considerar que el espacio le sea familiar al entrevistado ya que al sentirse *dueño de ese espacio*, eso contribuiría a generar confianza. Si queremos lograr que el entrevistado comience a confiar en nosotros para hablar sobre la problemática que trae y padece debemos organizar el espacio.

La primera entrevista se encuentra atravesada por la incertidumbre, la desconfianza, el desconocimiento mutuo y considero –importante– comenzar a establecer un *rapport* o, por lo menos, cierta empatía como me-

dio para alcanzar los objetivos propuestos. Más aún si sabemos que el encuentro se repetirá. En este sentido, el lenguaje constituye el medio para entender otras formas de vida reconociendo al sujeto como actor social que realiza interpretaciones de su propia conducta y la *inmersión en la forma de vida ajena* Giddens (1993), constituye el modo de generar descripciones que luego serán transformadas en categorías teóricas.

El acceso al mundo del otro debe ser un proceso concertado de negociación, mediado por el respeto a sus ritmos, sus tiempos, silencios y estados de ánimo físicos-mentales sin traspasar los límites de información y confidencialidad que abierta o soterradamente ellos quieran establecer. (Vélez Restrepo, 2003: 153)

Es decir, que el espacio donde se lleve a cabo la entrevista constituye una decisión donde se expresa el compromiso profesional.

Existen situaciones que ameritan la realización de la entrevista en la propia institución, otras que se realice en el domicilio del entrevistado o en un lugar neutral, esto dependerá en gran medida de los objetivos propuestos y de la predisposición del entrevistado para generar el encuentro.

En el momento en que decidimos finalizar la entrevista, debe existir un tiempo, en el cual se realiza una devolución sobre lo hablado por el sujeto, y se resalta la importancia de su aporte, *se suele producir una cierta redefinición de la situación y de los roles respectivos* (Valles, 1999); es muy probable que surja información que durante la entrevista el entrevistado no ha explicitado. Es necesario agradecer por el tiempo que nos ha concedido, dejar abierta la posibilidad de volver a entrevistarle si es necesario.

El registro

Este punto es sumamente importante y a pesar de ello solemos no tenerlo en cuenta sin pensar que este hecho puede condicionar la obtención de la información que buscamos; forma parte del contexto de la entrevista.

Tal vez, para nosotros, el uso del grabador es algo natural pero no olvidemos que estamos frente a un otro que puede no pensar lo mismo: hay que consensuarlo al igual que la toma de notas. La utilización del grabador puede constituirse en un apoyo o en una barrera comunicacional.

En situaciones en que el entrevistado elige no ser grabado recurrimos a realizar notas de diario de campo o notas condensadas cuidando, también, que ello no incomode al entrevistado. En ciertas oportunidades la revisión de las notas sirve de apoyo para repreguntar algo que no nos quedó claro o si necesitamos ahondar sobre algún tema en especial. Dependerá de nosotros que la entrevista se desarrolle como una charla amena, cordial y no como un interrogatorio en donde el otro se sienta evaluado. La confidencialidad de la información obtenida constituye un compromiso ético sobre todo cuando pone en riesgo al entrevistado.

La información que obtenemos. La generación del informe social

En este apartado trataremos sobre la información que obtenemos teniendo en cuenta que constituye la materia prima para la elaboración de informes sociales. Coincido con Bourdieu (1995) en que *el objeto se construye*, es aquí donde se pone en juego el conocimiento adquirido en la formación, la propia experiencia de vida, la atención que hayamos puesto a los relatos escuchados, la observación realizada y sobre todo el proceso de reflexión y análisis de la situación problemática que debemos informar.

Partimos de considerar, coincidiendo con Giddens (1993) que el *significado en los actos comunicativos*, tal como los producen los actores no puede captarse simplemente en sus términos léxicos como tampoco transcribirse dentro de esquemas que no prestan atención al contexto en que se producen. Allí aparece en acción la *doble hermenéutica* como herramienta para la generación de teoría.

Cabe recordar que según Giddens

La sociología, a diferencia de la ciencia natural, está en una relación de sujeto-sujeto con su <<campo de estudio>>; no en una relación de sujeto-objeto, se ocupa de un mundo pre interpretado, donde los sentidos elaborados por sujetos activos entran prácticamente en la construcción o producción real de ese mundo; [...] la construcción de la teoría social implica una hermenéutica doble que no tiene paralelo en ninguna parte [...]. (1993: 177)

El informe social constituye una herramienta de comunicación y su calidad dependerá de los registros que hayamos elaborado. Podemos decir, que no existe una receta estandarizada para su realización. Es importante saber con claridad cuáles son sus objetivos, a quién va dirigido, y haber sistematizado la información recabada, asumiendo un posicionamiento ético relacionado con ejercer el control social o asumir el reconocimiento y restitución de derechos.

Lamentablemente, la sistematización no es una práctica que los trabajadores sociales realicemos asiduamente sino que ese conocimiento queda en la memoria individual, en los registros de campo, en los informes sociales que elaboramos. Sería interesante producir –colectivamente– la sistematización de las experiencias profesionales que sirvan para generar nuevas formas de procedimientos, que aporten a la transformación de la intervención profesional acorde a las problemáticas actuales en las cuales participamos.

En la presentación del informe social se explicita el objetivo, los datos del profesional actuante y cuáles han sido las técnicas utilizadas en la recolección de información. Luego es necesario poner a prueba la creatividad personal de cada profesional y es donde además se deberá demostrar habilidad para redactar, sintetizar y expresar claramente nuestra apreciación diagnóstica, frente a la intervención/investigación realizada, atravesada por nuestras implicaciones éticas y sociales. Lo escrito, debe ser claro, conciso y en lo posible que no admita interpretaciones diversas respecto a la problemática que en él planteamos.

Fotheringham y Vahedzian expresan al respecto que

[...] lo complejo de escribir un informe social reside tanto en hallar el modo correcto de decir lo que se quiere decir para evitar errores interpretativos, como en analizar en forma profunda por qué digo lo que quiero decir (digo), ya que de este producto surgirán acciones u omisiones que modificarán la vida de otros. (2010: 5)

Es también un instrumento de poder, en donde se informan aspectos de la vida privada de las personas que permite u obstruye el acceso a prestaciones y servicios donde, además, el profesional se encuentra en una encrucijada entre el secreto profesional y la obligación de informar.

No debemos olvidar que también constituye un acto de exposición ya que revelamos en él la vulneración de derechos de la persona o grupos de personas pero también hacemos visible nuestra acción profesional y nuestro posicionamiento desde el cual fundamentamos nuestra intervención. “El papel a asumir en los procesos investigativos debe trascender la producción de conocimientos y permitir el establecimiento de una relación ética y política con el problema que se investiga y con los sujetos sociales con que se interactúa” (Vélez Restrepo, 2003: 151).

El desarrollo de una visita domiciliaria

Llego al domicilio asignado para la realización del informe. Solicitan una tarjeta de alimentos. Es una casilla precaria, ubicada al fondo del terreno.

Haciendo equilibrio camino por una madera que estaba sobre un charco de agua, a la entrada y consigo, esta vez, no mojarme las zapatillas. Un alambrado funciona de perímetro del espacio que circunda la vivienda y aplaudo para ser escuchada. Se acercan ladrando cuatro perros y temo ser mordida nuevamente. Estos sonidos alertan a Susana que expresa levantando las manos: “menos mal que mandaron a la asistente”, “hace casi un mes que te esperaba”. Le pregunto si puedo entrar a realizar la entrevista en el interior de su domicilio y responde afirmativamente. En el trayecto me presento, me justifico diciéndole que yo no sabía de su espera y que me asignaron a mí, de manera fortuita, ese barrio. Me invita a pasar.

Con un trapo limpia la mesa para que apoye mi carpeta me ofrece sentarme y un vaso de agua. Le digo sí a lo primero, a lo segundo no gracias. Me pide disculpas por el desorden, por el estado en que se encuentra su vivienda.

Mientras sucede esto realizo una observación rápida del ambiente. No pude sacarme la campera por el frío que hacía ahí dentro. Me detengo un poco más en la observación mientras Susana me aclara que está renovando el pedido por la tarjeta de alimentos. Dos niños pequeños, de cuatro y dos años se acercan, refiere que son sus hijos y ella les dice que la dejen hablar con la asistente. Regresan a acostarse y a mirar un programa de televisión. Me aclara que al televisor se lo regalaron.

Le solicito su documento y del grupo familiar conviviente. Comienza a buscar, desesperadamente, en un cajón que contiene además fotos, recortes de diario y vaya a saber cuántas cosas más. Extrae una bolsa de nylon. Allí están los documentos de identidad. Me los entrega y observo que se encuentran rotos, con las páginas sueltas. Me explica que durante la última lluvia se mojaron y que no ha tenido tiempo para ir a renovarlos. Se sienta frente a mí, me observa, suena su celular, lo atiende y dice que llamará cuando me vaya. Hace referencia a su celular, me cuenta que es un regalo. Mientras tanto, registro los datos de ella y sus hijos.

Comienzo a revisar el cuestionario, mayormente cerrado, que es el que utilizamos para relevar las necesidades de la población.

Primera pregunta: la calle es de ¿asfalto, mejorado, tierra? Decido no realizarla, el recorrido por el barrio y mi calzado embarrado demostraban que las calles son de tierra y además que se inundan fácilmente. Muy cerca hay un arroyo, cargado de desechos que ante una lluvia torrencial desborda.

Segunda pregunta: tipo de vivienda: chalet, casa, departamento, casilla prefabricada, plan de viviendas. Paredes: ¿revocadas, de material, empapeladas, de chapa? No encontraba entre las alternativas de respuesta la de bolsas de nylon, madera y chapa ¡todo junto! No puedo preguntar eso, la sola observación basta.

Tercera pregunta: el techo. Lo mismo que las anteriores. Tampoco figura la opción de la pileta *Pelopincho* utilizada como aislante.

Modalidad de calefacción: esta vez figura la posibilidad de incluir leña. En una llanta de camión oxidada, están los restos de carbón apagado. Cuando oscurece hace fuego para calentar la habitación. No puedo hablarle sobre el peligro de la combustión, de la presencia de monóxido de carbono si observo las hendijas en las paredes de madera e imagino el frío que entrará por allí durante la noche.

Mobiliario: tres sillas de diferente material, una mesa atada con alambre a una de las paredes de chapa, tarimas de madera que hacen las veces de camas, con colchones rotos y remendados con retazos de telas de diferentes colores. Las opciones del cuestionario: escaso, suficiente, malo, regular, bueno.

Elementos de abrigo: las mismas opciones. Me cuenta que las frazadas que tiene son escasas, que se las entregaron durante la última inundación hace tres meses. Me muestra una, está deshilachada y no resiste más. Armó un acolchado con retazos de telas que le dieron en una fábrica de camperas de polar. Siente orgullo de su obra. Me enseña que tiene otro a medio hacer.

Bienes: leo las opciones en voz baja. Vehículo (modelo y año). PC. TV. TV/Cable. Sigue el listado. Lava-ropas. Secarropas. Heladera. Microondas. Aire acondicionado. Observo, hay una heladera en un rincón de la habitación, sobre una tarima de madera.

Servicios: agua potable de red. La única canilla que posee, se encuentra en el patio, al lado del baño precario: paredes de chapa, piso alisado de cemento, con puerta de madera forrada con nylon negro.

Necesidades: única opción, colchones y dos renglones libres.

Finalicé la parte más tediosa de la encuesta. Completé todos los casilleros solicitados.

Historia Social: Susana llegó desde Santiago del Estero cuando tenía 15 años a Capital Federal a trabajar *con cama adentro*. Su hermana mayor había llegado antes y fue quien le consiguió el empleo. Se encargaba de las tareas de limpieza y del cuidado de los niños de la familia. El día sábado comenzaba su franco y regresaba el domingo a la tarde noche. Con su hermana habían alquilado una habitación en una pensión que usaban los fines de semana. Era su lugar de descanso. Allí conoció a su primer marido, un correntino que trabajaba en la construcción. Después de un tiempo decidieron vivir juntos, él tenía este terreno en Hudson donde, con mucho esfuerzo, levantaron una casilla de madera. El fin de semana dedicaban su tiempo libre a construirla. Ella recuerda que había cumplido 18 años cuando quedó embarazada de su primer hijo. Dejó de trabajar cuando nació Santiago. Su marido comenzó a no regresar a su casa, la excusa al principio fue la distancia al trabajo, poco a poco se fueron alejando y se quedó sola. Comenzó una etapa difícil, sus vecinas la asistían en lo que podían, conoció así a una asistente social que iba periódicamente al barrio quien le dio información sobre los planes sociales a los que podía acceder. Recorrió diferentes dependencias: la oficina de Desarrollo Social del municipio, el servicio social del hospital, el comedor comunitario del barrio, la *manzanera* de la cuadra le entregaba leche. Así sobrevivió hasta que Santiago tuvo edad para asistir al jardín de infantes. Comenzó a trabajar en casas de familia por horas y por sus buenas referencias expresa que “nunca me faltó trabajo”. El tiempo pasó y conoció a su segundo marido, “un hombre bueno” –según relata– con quien tuvo tres hijos. Él se dedicaba a realizar *changas* de jardinero en los *countries* de la zona. Vivieron juntos durante seis años. Lo mataron una noche cuando regresaba a su casa; le robaron las herramientas y la bicicleta. Nunca supo quién lo mató. Hace dos años y medio que falleció, cuando ella estaba embarazada. Actualmente vive con sus cuatro hijos.

Situación de escolarización del grupo familiar: expresa que Santiago y Ricardo concurren al colegio del barrio. Almuerzan en el comedor escolar. Matías podría concurrir al jardín de infantes pero prefiere tenerlo con ella, la ayuda a cuidar a Agustín. Susana fue a la escuela, no terminó sus estudios primarios, sabe leer y escribir. Suspira y dice “ahora sé lo importante que es estudiar, mi vida sería diferente. Por eso quiero que mis hijos estudien”.

Situación económica laboral del grupo familiar: Susana percibe la Asignación Universal por Hijo (AUH) por sus cuatro hijos. Santiago tiene 13 años, Ricardo 7 años, Matías 4 años y Agustín 2 años.

Ella se dedica a armar perfumeros en su casa, le pagan 70 centavos por cada uno, le traen el material a su casa y cuando finaliza la partida, avisa y le entregan la siguiente. Arma alrededor de 500 perfumeros por semana. Trabaja por lo general de noche, cuando los niños se duermen. Observo la lámpara encendida que cuelga del techo, debe ser de 25 watts.

Situación médico sanitaria del grupo familiar: relata que sus hijos gozan de buena salud. Ante una urgencia asiste a la salita del barrio, a vacunarlos y a completar las libretas sanitarias para llevar al ANSES. Ella presenta problemas cardíacos, padece mal de Chagas. Recibe tratamiento médico en el hospital Evita Pueblo. Retira la medicación en la farmacia del hospital.

Último punto del cuestionario: diagnóstico social y medida recomendada, con quince renglones para completar por mí.

Me despido de Susana diciéndole que el próximo mes recibirá su tarjeta de alimentos y que intercederé para que la incluyan en los listados de visitas que realizan las trabajadoras sociales del Ministerio de Desarrollo Social de Nación, la próxima vez que las envíen al barrio. Me agradece que haya venido a visitarla. Me cuesta comprender su alegría.

Comienzo a caminar, decido no continuar con las visitas domiciliarias programadas para ese día. Me olvido por un momento que trabajo a destajo, por producción de informes. Necesito desprenderme de la sensación

de impotencia que siento, aparecen en mi mente definiciones de pobreza que tantas veces he leído, la restitución de derechos, las necesidades básicas insatisfechas, desde diferentes perspectivas teóricas. Pienso en Susana y sus hijos, en el relato escuchado, en la comunicación que establecimos. En las reiteradas veces que Susana reconstruirá su discurso ante otros colegas para obtener recursos. En su necesidad de pedir disculpas por los escasos elementos que posee. En la ausencia de repuestas. ¿Cómo resumir en quince renglones su situación? Fui enviada a visitarla por renovación de la tarjeta de alimentos como si esa fuese su única necesidad.

Al llegar a la oficina, consulto si conocen a Susana y me responden: “ah sí, la de la casilla que tiene la pileta en el techo, que se inunda cada vez que llueve. No entiende que ahí no puede vivir”. Pregunto entonces: ¿Por qué no la incluyen en el listado de visitas del ministerio con carácter de urgencia? Me responden: “Arma tu informe y vemos...”.

A modo de conclusión

Si bien las teorías interpretativas van consolidándose en la actualidad siguen presentes conceptualizaciones y prácticas enraizadas y cristalizadas de paradigmas anteriores, ya sea en nosotros y otros profesionales, en las instituciones que nos emplean como así también en los sujetos de la intervención.

Vasilachis (1991) plantea la *coexistencia paradigmática*. Reconocerla nos conduce a estar atentos y a ejercitar una constante vigilancia epistemológica sobre nuestro discurso, acciones y omisiones ya que la influencia de nociones del sentido común está presente en el lenguaje que utilizamos y en nuestro pensamiento como sujetos sociales que somos. Según Giddens “todos los actores son teóricos sociales y es preciso que lo sean para ser agentes sociales, con conciencia práctica” (1993: 14-15).

Cuestionar nuestras construcciones teóricas, entender que la verdad es fragmentaria, parcial e histórica y que la interpretación que realizo de la realidad está atravesada por mi propia historia y que mi discurso está impregnado por la teoría que sustenta mi posicionamiento constituye el inicio en la construcción del objeto.

Al recoger la información no hay que olvidar que en ese discurso está presente un aspecto del comportamiento humano que luego debemos explicar a través de categorías conceptuales. “Las apariencias no son solo más que apariencias”. (Bourdieu; 1995:183)

Bourdieu (1986) nos invita a someter a la crítica las categorías, problemas, esquemas que el lenguaje científico toma del lenguaje común para evitar el riesgo de tomar por datos, objetos preconstruidos en y por el lenguaje común.

Si pensamos en las instituciones que nos emplean, encontraremos –seguramente- que allí están naturalizadas las problemáticas sociales en las cuales debemos intervenir profesionalmente pero tengamos presente que esas definiciones se construyeron colectivamente y con intencionalidad.

Una actitud reflexiva nos ayuda a alejarnos de esos objetos pre-construidos interrogándonos acerca de ¿Cómo está configurado el problema? ¿Qué, cómo, por qué, quiénes, cuáles son los medios por los que se transmite, produce, intercambia la información/conocimiento acerca de tal o cual problemática? Estos cuestionamientos nos implicarán y comprometerán en la elaboración de nuevos conocimientos acerca de las situaciones particulares y de las propias instituciones en las que participamos dándole otro sentido al trabajo rutinario que efectuamos.

Construir un objeto significa primero y ante todo, romper con el sentido común, es decir con representaciones compartidas por todos, trátase de simples lugares comunes de la existencia ordinaria o de representaciones oficiales, a menudo inscriptas en instituciones (Bourdieu, 1995:177).

Bibliografía

- Alonso, L. (1994). "Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa", en Delgado, J.M.; Gutiérrez J. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Bourdieu, P. (1995a). "Transmitir un oficio", en Bourdieu, P.; Wacquant, L. *Respuestas. Por una antropología reflexiva*. Traducción H. Levesque Dion. México: Editorial Grijalbo S.A.
- (1995b) "Una duda radical", en Bourdieu, P.; Wacquant, L. *Respuestas. Por una antropología reflexiva*. Traducción H. Levesque Dion. México: Editorial Grijalbo S.A.
- (1999). *La miseria del mundo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Bourdieu y otros, (1986). *El oficio de sociólogo. Presupuestos epistemológicos*. Buenos Aires: Siglo XXI editores.
- Fotheringham, M.; Vahedzian C. (2010). "El informe social. Vidriera de una profesión", en revista *MIRÍADA*, Año 3, N°5. Universidad del Salvador. Facultad de Ciencias Sociales. Instituto de Investigaciones en Ciencia Sociales (IDICSO). Buenos Aires.
- Giddens, A. (1993). *Las nuevas reglas del método sociológico*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Grassi, E. (2011). "La producción en investigación social y la actitud investigativa en el trabajo social", en *Debate Público. Reflexión de Trabajo Social*, Año 1 N°1. Buenos Aires: UBA. Facultad de Ciencias Sociales.
- Marradi, A.; Archenti, N; Piovani, J. (2007). *Metodología de las ciencias sociales*. Buenos Aires: Emecé editores.
- Sennett, R. (2003). *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*. Barcelona: Anagrama
- Travi, V. (2006). *La dimensión técnico-instrumental en trabajo social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Tonon, G. (2005). *Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Vasilachis de Gialdino, I. (1991). *Métodos cualitativos I. Los problemas metodológicos*. Buenos Aires: CEAL.
- Vélez Restrepo, O. (2003). *Reconfigurando el trabajo social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

CAPÍTULO 5

El grupo de discusión: la experiencia de la realización de grupos en barrios periféricos del Gran La Plata

Daniela Torillo

Introducción

En este capítulo presento algunas herramientas para poder planificar y realizar un grupo de discusión de manera tal que estudiantes, becarios de investigación o profesionales de las ciencias sociales puedan encontrar los elementos para su realización.

Al igual que con otras técnicas de recolección de información, donde algunas actividades de la vida diaria como una charla o una observación espontánea pueden convertirse en una herramienta de investigación e intervención, –si se efectúa siguiendo algunas líneas organizativas–, *el grupo de discusión* no escapa a este criterio en cuanto a su diseño y utilización.

Donde existe más de una persona se arma espontáneamente una reunión y un espacio de diálogo grupal. El objetivo máximo de los *grupos de discusión* es lograr un diálogo lo más natural posible con una *orientación* u *objetivo* claro, planificándolos y someténdolos a controles de veracidad y fiabilidad.

Para ilustrar la realización de grupos, en este capítulo despliego reflexiones que surgieron a partir de la puesta en marcha de *grupos de discusión* en una investigación que desarrollé sobre las trayectorias laborales, familiares y sociales de mujeres, perceptoras de planes sociales y de empleo, en un barrio de la periferia sur de la ciudad de La Plata. A la hora de planificar y más tarde realizarlos me encontré con algunas dificultades para la organización y diseño de los grupos, ya que la bibliografía clásica sobre el tema estaba muy ligada a las investigaciones de mercado y estudios motivacionales y no contemplaba la posibilidad del abordaje a otras poblaciones como por ejemplo grupos vulnerables. Esto me obligó a realizar una revisión bibliográfica exhaustiva sobre la técnica para conocer, analizar y planificar el formato de grupo que más se acercaba a mi población de estudios y así poder llevarlos adelante con objetivos claros y la cautela que la técnica demanda.

Ese estado del arte me permitió la escritura de este texto en el que presento una breve reseña histórica de los orígenes de la técnica y los campos de aplicación, las diferencias entre los distintos grupos (focal, terapéutico y de discusión) y, fundamentalmente, las características de la técnica de los *grupos de discusión* ejemplificando con el caso específico. A partir de ello, surgieron ciertas cuestiones que deseo poner en discusión, marcando las ventajas que significa utilizar esta técnica así como los obstáculos que presenta. Y, fundamentalmente, recuperar las herramientas metodológicas de la investigación social para que pueda ser de utilidad no solo para investigaciones en ciencias sociales sino para intervenciones profesionales en Trabajo Social, para docentes de escuelas o para cualquier profesión que busque recuperar un discurso colectivo.

Historia y relaciones con otras técnicas grupales¹

Según varios autores (Valles; 1997; Marín, 1994; Cortazzo, 2006, Canales y Peinado 1994), desde los años 40 de la mano de la sociología norteamericana el trabajo pionero de Robert Merton sobre *Focus Group* (grupo focal o de enfoque) y *focus interview* (entrevista focalizada), marca el inicio de la utilización de esta técnica.

Posteriormente en los '60, la Escuela Crítica de Madrid de la mano de Jesús Ibáñez y Alfonso Ortí utilizaron la técnica de grupos para investigaciones de mercado con la intención de cambiar la imagen de un actor político o un producto del mercado y de esa manera analizar lo que pensaban los consumidores y testear un producto; a posteriori y después de los '70 estos autores lo utilizaron y alertaron para que no se lo confundiera con el *Focus Group*.

En Latinoamérica, particularmente en Argentina, en la década del 70 muchos investigadores se dedicaron a la investigación de mercado, pero fue recién a partir de la década del '80, con la llegada de los gobiernos democráticos, cuando la sociología latinoamericana –y sobre todo en Brasil y Argentina– recupera los *grupos de discusión* para la investigación sociológica.

En la actualidad los *grupos de discusión* son utilizados tanto en la intervención sobre problemáticas sociales como en la investigación de éstos fenómenos, con objetivos diferentes y diversidad de temáticas (investigaciones de mercados, estudios de políticas públicas, evaluación de programas, investigaciones participantes o exploratorias, entre otros).

Con el fin de poder realizar una caracterización que mejor definiera a los grupos que planeaba implementar en mi tarea de campo, indagué sobre los diferentes tipos existentes de grupos, ya que al analizar la bibliografía sobre el tema se percibe que bajo esta denominación están comprendidas una gran variedad de formas distintas de encararlo. Por ello Canales y Peinado (1994) nos dejan una frase que ejemplifica de forma muy gráfica, cuando expresan que el grupo de discusión

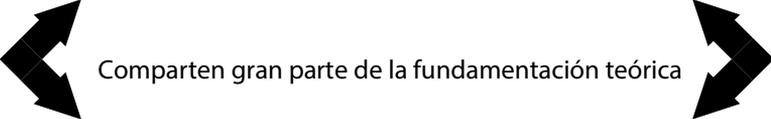
[...] no es equiparable a ninguna de sus modalidades próximas: no es una conversación grupal natural, no es un grupo de aprendizaje con terapia psicológica [...] tampoco es un foro público; sin embargo parasita y simula (parcialmente) a la vez, cada una de ellas. (Canales y Peinado, 1994)

El cuadro presentado a continuación –realizado a través de la recopilación bibliográfica consultada– muestra características de los grupos a través de sus semejanzas y diferencias entre el grupo tradicional focal, el grupo de discusión y terapéutico o grupo operativo.²

1 Un texto de referencia es de Cortazzo, I. (2006). "Técnicas de Investigación Social: El Grupo de discusión". Texto de cátedra de la asignatura investigación Social II. Laboratorio de Investigación Movimientos Sociales y Condiciones de Vida: Facultad de Trabajo Social. UNLP. Multicopiado.

2 Para ampliar sobre cada uno de los tipos de grupos se debe recurrir a textos de Pichon Riviere (1975) y los manuales de metodología citados a lo largo del capítulo.

Diferencias y similitudes con otros grupos

Grupo de discusión	Grupo focal	Grupo terapéutico o grupo operativo
<ul style="list-style-type: none"> ● Se inspira en la dialéctica ● Objetivo: liberación de las clases populares ● Investigador: parte del proceso y comprometido ● No directivo: más abierto y centrado en el grupo ● Actitud dialógica: retroalimentación ● Relación horizontal 	<ul style="list-style-type: none"> ● Es positivista ● Objetivo de control ● Investigador: central, interrumpe la discusión ● Es directivo: preguntas estructuradas directas al individuo; no al grupo ● Rompe horizontalidad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Objetivos terapéuticos: búsqueda de ayuda-curación (Pichón Riviere; 1975) ● Lidera un terapeuta (cientistas sociales no están capacitados para realizarlos) ● Aportes significativos para Ciencias Sociales
 <p>Comparten gran parte de la fundamentación teórica</p>		

Tal como puede visualizarse en el cuadro, el *grupo focal* o grupo de enfoque como técnica pionera de la sociología norteamericana de la mano de Robert Merton, marca diferencias con los grupos de discusión, cuyo mayor exponente es Jesús Ibáñez. En los grupos focales, durante las sesiones de grupo el moderador interrumpe e interviene en la participación de los sujetos, mientras que en los grupos de discusión intenta pasar desapercibido.

Otra gran diferencia está ligada al registro, mientras que en los grupos focales prepondera el uso de la grabación (video tradicionalmente uso de la videograbadora), en los grupos de discusión es reemplazado por el observador que toma notas durante todo su desarrollo (Marín: 2004).

Con respecto a los grupos terapéuticos, la gran diferencia con los grupos de discusión es que éstos últimos no tienen continuidad en el tiempo ni tiene fines de curación o rehabilitación. Se reúnen en determinadas ocasiones y con propósitos y temas definidos por el investigador.

Esta breve síntesis permite afirmar que los *grupos de discusión* también pueden entenderse como una variante de las entrevistas grupales semi-dirigidas cuya finalidad es la obtención de información cualitativa, con una interacción dentro del grupo con temas sugeridos por el investigador (Cortazzo, 2006). En consonancia con lo antes dicho, Valles (1997) ubica a los grupos de discusión dentro de la categoría amplia de entrevistas grupales y presenta diferentes técnicas para su abordaje. El *brainstorming* o lluvia de ideas técnica muy utilizada –al inicio de un grupo– para incentivar la participación de los sujetos, romper el hielo y donde no existen preguntas estructuradas; *el grupo nominal o delphi*, una técnica por algunos cuestionada como técnica grupal dado que no existe interacción presencial entre los participantes, los miembros no se ven, reciben cuestionarios por correo interactúan anónimamente para discutir sobre un tema específico, y por último la *entrevista grupal natural*, muy utilizada por la investigación social e incluso, como podrá verse más adelante, solemos planificar un grupo de discusión y puede convertirse en una entrevista grupal, tanto por la cantidad de personas que se presentan como por la espontaneidad que surge en el campo cuando una persona familiar o amiga se encuentra presente en el lugar donde se había pactado el desarrollo de un grupo de discusión.

Tal como plantea Marín (2004) como estrategia de investigación el grupo de discusión se nutre de las técnicas de conversación de la entrevista grupal, de los grupos focales, de la entrevista en profundidad y de la entrevista focalizada, pero conserva su identidad propia y tiene un papel destacado en la investigación social.

Organización del trabajo en el campo

Características que adquirió el grupo de discusión en el caso de estudio

En este apartado se busca introducir la práctica de la realización de *grupos de discusión*.

A partir de la experiencia en el campo me reuní –a lo largo de los años de trabajo (2006-2009)– con un grupo de mujeres con cierta frecuencia. Se trataba de 26 mujeres (12 mujeres jóvenes entre 15 y 25 años y 14 adultas, entre 25 y 45 años) de un barrio ubicado en la periferia de la ciudad de La Plata, y una de las características más relevantes de la población era que se veía atravesada por ser perceptores de los diferentes planes sociales implementados a lo largo de sus trayectorias. El acceso a ellas fue a través de diferentes informantes clave (personas del barrio y la trabajadora social del barrio). Desde el punto de vista metodológico adopté una perspectiva cualitativa, trabajé con una muestra *intencional, estratégica* o de *conveniencia* (Maxwell, 1996; D'Ancona, 1999), no probabilística en el que la selección de las unidades muestrales responden a los objetivos de la investigación.

Las técnicas utilizadas para obtener información fueron, además del *grupo de discusión*, la *entrevista semi-estructurada*.

Elegimos esas técnicas por ser ellas flexibles, dinámicas y permiten ir profundizando y pensando, constantemente en los ejes y de ser necesario redirigirlos. Planificamos un guion temático que no estaba predeterminado y lo fuimos modificando en función de los requerimientos del campo. Asimismo, estas técnicas requieren que establezcamos una relación de *rapport*³ entre el entrevistador y el entrevistado.

Las *entrevistas individuales*, fueron realizadas a mujeres jóvenes y adultas con algunas diferencias en el guión. Las primeras orientadas hacia las perspectivas de las mujeres sobre el trabajo, la escuela, los planes sociales, la familia y las perspectivas a futuro. En cambio, a las mujeres adultas, sobre las historias de llegada y pertenencia al barrio, sus trayectorias laborales propias y de la familia. Como la mayor parte de ellas habían percibido diversos planes sociales, a lo largo de su vida, ahondamos en el paso de un plan social a otro, entre otros.

Los *grupos de discusión* se centraron específicamente en los mismos ejes mencionados anteriormente pero enriquecidos por los hallazgos y la redimensión de los mismos. Cuando pensé en el *grupo de discusión* tenía claro que no era ni un grupo focal (muy utilizado en investigación de mercado (a partir de Merton) ni un grupo terapéutico (Riviere, 1975). Sin embargo, tenía muchas inquietudes sobre como planificarlos y llevarlos a cabo porque además los grupos corren el peligro de transformarse tanto en un grupo terapéutico como en un *focus group*.

Sabía también que debía reunirme con regularidad, con paciencia, dadas las dificultades que presentaba la población a la hora de ser congregada, por lo que debía respetar sus horarios y lugares fijados por el grupo como los más apropiados. Fundamentalmente estos recaudos se deben tomar por respeto a la población, a sus necesidades y cotidaneidades y para no correr el riesgo de perder la posibilidad de realizarlos. En fin, es el investigador el que debe adaptarse a la disponibilidad de las mujeres.

El trabajar siempre con los mismos sujetos y con un número limitado de casos nos permitió: profundizar en los ejes que nos habíamos propuesto, poder volver sobre los mismos en el sentido de ver la consistencia de los discursos.

³ *Rapport* refiere a la relación de confianza, empatía, humildad, *good relationship* entre investigador e informante (Maxwell 1996; Taylor y Bogdan, 1984).

Dinámica de los grupos de discusión

¿Cómo organizar la composición de los grupos? ¿Qué cuestiones se debe tener en cuenta?

La técnica de *grupos de discusión* tuvo una destacada importancia para nuestro objetivo de rescatar la interacción grupal, escuchar aquellas voces más tímidas dentro de la población que se animaron a expresarse frente a sus compañeras y así intercambiar opiniones, para llegar a ese dato colectivo

[...] el grupo es un marco para captar las representaciones ideológicas, valores, formaciones imaginarias y afectivas dominantes en un determinado contexto, clase o sociedad (Ortí en Valles, 1997: 286).

En algunas visitas al barrio se presentó la oportunidad de trabajar con entrevistas grupales, no pactadas, que surgían como parte de las conversaciones que iniciábamos con las mujeres, siempre a partir de los ejes que el equipo tenía previsto y que guiaban las charlas. Sin embargo, hubo un momento en el trabajo de campo que se planificó la realización de grupos de discusión.

Estas dos modalidades que se fueron dando alternadamente en el trabajo de campo me generaron algunos interrogantes sobre su realización ¿Cuántos encuentros debía planificar y de cuánta duración? En este sentido los manuales dan algunas sugerencias pero es en el campo y la información que se quiere relevar lo que irá marcando la cantidad de encuentros. Sin embargo, se debe garantizar un mínimo de reuniones con una continuidad semanal o quincenal para no perder el hilo de la discusión y la predisposición de la población de estudios. En mi caso, pacté de antemano un número de 8 sesiones de grupo un día a la semana y horario donde la mayoría podía participar y con una duración de hora y media cada uno. En cada sesión íbamos retomando en conjunto lo trabajado en la anterior.

Otra cuestión fundamental a tener en cuenta cuando organizamos la técnica de grupo es a quiénes convocar y de qué manera hacerlo. Si bien, los manuales de metodología cualitativa sugieren que “[...] los participantes no deben conocerse entre sí” (Canales y Peinado, 1994: 302). Esa es una de las características que deben reunir los integrantes de un *focus group* (de estudios de mercado o motivacionales), para que al momento de la producción del discurso grupal no haya huellas de relaciones anteriores. En tanto que para los *grupos de discusión* en, en especial, poblaciones de grupos vulnerables (donde la vida diaria y las relaciones se circunscriben al barrio), pensamos que el hecho de que los participantes se conozcan, previamente, no implica un obstáculo sino quizá un atributo que puede darle más libertad a las participantes a la hora de expresarse; fundamentalmente porque buscamos conocer voces y significados de una población particular desde un discurso grupal.

Una de las tareas con la que debemos ser muy cuidadosos es la convocatoria del grupo, y para ello la forma habitual de reclutamiento es a través de redes de vecinos, amigos, parientes –técnica conocida como *bola de nieve*– (Taylor y Bogdan, 1987) y con ello se asegura que las personas participen y se motiven unos a otros. Existe la figura del *captador* (Canales y Peinado, 1994), personas que ayudan a organizar la selección de personas para el grupo, son referentes que organizarán los encuentros a partir de redes sociales construidas. Hay que ser muy riguroso evaluando si es necesario o no el recurrir al *captador* dado que éstos pueden organizar el grupo en función de favores y/o intereses propios que pueden ser muy distintos de la finalidad de la investigación. Por ejemplo, en los barrios, algunos de los referentes son punteros políticos⁴; en tal sentido, debemos conocer las redes de relación existentes entre los sujetos para no caer en la trampa y reproducir con

4 En referencia a los *punteros políticos*, comprende a aquellas/os referentes barriales, quienes son encargados de entregar distintos tipos de planes o subsidios o ayudas para la subsistencia y reproducción de los sujetos (Hopp, 2009; Auyero, 2007; Dinatale, 2004).

el grupo las relaciones de poder que preexisten en el barrio. Establecer un lazo de confianza con los participantes de una investigación requiere tiempo y tenacidad, en nuestro caso esto nos llevó un tiempo considerable ya que estas poblaciones son sujetos elegidos *clientelariamente*⁵ por organizaciones barriales que buscan cooptarlas y como contrapartida les brindan algún tipo de ayuda o beneficio. Por otro lado, hay un imaginario acerca de la figura del investigador y/o del trabajador social quien, muchas veces, es visto como la persona que recibe todo tipo de demandas y reclamos, con capacidad y recursos para dar respuestas, por lo que debemos ser muy cuidadosos al aclarar el trabajo que pretendemos realizar, para que al intentar correrlos de esos imaginarios no se produzcan fracturas innecesarias con los sujetos.

Una de las habitantes del barrio, que reside allí desde hace 40 años, con vínculos sólidos con los vecinos, se ofreció a colaborar con el reclutamiento de las jóvenes; principalmente: “Si querés la semana que viene te junto 10 pibas del barrio amigas de mi nieta, ninguna está embarazada, todas estudian, es un grupo raro en el barrio”. Otra colaboración recibida –para que pudiésemos formar los grupos– fue de la trabajadora social, que realizaba talleres con mujeres en distintos ámbitos del municipio. También contribuyó (con el equipo de investigación) un grupo de jóvenes que realizaban un trabajo de extensión universitaria realizando capacitación en oficios en el barrio. Más allá que fuimos estableciendo un buen *rapport*, tratamos de ir despacio y establecer relaciones de cordialidad, confianza y respeto con las mujeres.

Nuestra intención era ver si las aspiraciones, los proyectos de vida, las trayectorias eran similares por pertenecer al mismo sector social o si había diferencias cuando cruzábamos esta variable con la edad. Trabajamos con tres grupos constituidos de la siguiente manera.

Grupo 1: mujeres adultas.

Grupo 2: mujeres jóvenes.

Grupo 3: jóvenes y adultas.

Para la composición de los grupos se tuvo en cuenta las recomendaciones que realizan Canales y Peinado (1999) e Ibáñez (1979) respecto a mantener una heterogeneidad externa y homogeneidad interna, la primera en cuanto a asegurar diferencias en los discursos y la segunda para mantener la simetría en la composición de los mismos. Intenté que no existieran diferencias jerárquicas excesivas, porque se crearía una situación en la que algunos sujetos podrían sentirse intimidados y por otro lado lo que buscaba era, justamente, compatibilidad comunicativa para lograr que emergiese la palabra y el discurso grupal lo más natural posible.

Este aspecto es fundamental a tener en cuenta, a la hora de conformar los grupos, ya que debemos ser muy cuidadosos respecto de la homogeneidad con relación a una serie de variables (sector social, posición y antigüedad dentro del barrio, edad, género), para no inhibir la participación de los sujetos por motivos que pudieran ser evitados.

Otra cuestión que tuve en cuenta para que las mujeres pudieran sentirse cómodas –en la participación de los espacios de grupo– fue elegir junto con ellas un horario apropiado, teniendo en cuenta por ejemplo que fuera un horario en el que los hijos estuvieran en la escuela, mientras que para aquellos no escolarizados, aún, generé estrategias de esparcimiento y distracción para ellos, actividades de dibujar por ejemplo y para lo cual llevaba lápices y hojas para que el grupo pudiera desarrollarse sin mayores dificultades.

También debemos tener en cuenta cómo elegir el lugar de realización de los *grupos de discusión*. Habitualmente los manuales de metodología recomiendan como lugar de reunión que se elija un espacio *neutro*, con el objeto de no incomodar a los sujetos dado que un espacio de trabajo en grupo puede influir en las respuestas que se expresen al interior del mismo, y se mencionan como lugares posibles salas de las empresas de

5 “El clientelismo tiene dos aspectos en sí mismo: lo intercambiado específicamente y lo subjetivo [...], considerado como un conjunto de creencias, presunciones, estilos, habilidades, repertorios, y hábitos que acompañan los intercambios”. A esto denomina *habitus* clientelar (Dinatale, 1994: 46).

investigación, salas privadas, hoteles (Canales y Peinado; 1999: 303). Esos lugares están pensados para otra población de estudio. Entonces nos preguntábamos ¿cómo elegir un lugar neutro en un barrio? En estos barrios existen afortunadamente clubes o centros de fomentos, salones de escuelas que pueden solicitarse para reuniones de miembros del barrio (ya que muchos de los integrantes de los grupos o fueron alumnos o sus hijos concurren a dichas escuelas), de esta manera no se movilizan las personas fuera del barrio y se podría garantizar mayor participación. La experiencia muestra que si el espacio es acordado con los participantes y luego apropiado por ellos, ayudará a lograr buenos resultados.

En nuestra experiencia, los encuentros se llevaron a cabo en la casa de Marcela⁶ quien ofreció su casa y el grupo acordó; dice Ibáñez que “el local asignado al grupo portará una marca social; esa marca es una marca que se ve e interpreta desde fuera [...]. El local de reunión es también un significante” (1992: 293).

La formación de los grupos no fue un trabajo sin obstáculos y se fueron dando por diversos motivos; uno de ellos, ya mencionado es que al ser convocadas algunas personas suelen esperar algo a cambio; otros tenían que ver con los compromisos familiares, y existían también, los reparos que ponían sus parejas para que pudieran asistir. No obstante ello, los fuimos sorteando a lo largo del trabajo de campo y, en especial, cuando comenzaron a confiar y a tomarlo como un lugar donde podían expresarse sin limitaciones.

A lo largo del trabajo de campo surgió la pregunta sobre si necesariamente se debe realizar una retribución a quienes participan y prestan su colaboración en el grupo. Canales y Peinado (1999), Cortazzo (2006) aclaran que en grupos organizados para estudios de mercado la retribución es una costumbre a través de distintas modalidades (obsequios, cenas, etc.). Sin embargo en este tipo de estudio y dadas las características de la población con la que trabajamos nuestro aporte, como único recurso para la realización de estos grupos, consistió en contribuir con leche para la merienda de los niños, mate y galletitas. Y una devolución de los resultados de los encuentros.

En varios momentos –hecho el contacto con las mujeres– estas se comprometieron a asistir a un nuevo encuentro ya que les interesaba la idea de compartir –junto a otras– un espacio propio de reflexión. Sin embargo, en muchas ocasiones, tuvieron dificultades para concurrir por diversos motivos: las jóvenes no tenían quien cuidase a sus hijos, el lugar elegido no siempre les resultó cómodo, en algunos casos los hombres colocaban obstáculos para que sus compañeras acudiesen a estos encuentros. De todas formas se buscaron estrategias, como por ejemplo: armar una cadena para que cada una de las mujeres pasara a buscar a su compañera por su domicilio para concurrir al *grupo de discusión*, tratar de incluir a los hombres a algunas de las actividades. A pesar de estas y otras dificultades, los impedimentos también proporcionaron información relevante para ser analizada, ya que es importante tener siempre presente que no podemos desconocer el contexto social en el que se desarrolla la cotidianeidad de nuestra población de estudios.

Es importante dejar en claro que nunca se pensó u organizó el *grupo de discusión* como un grupo terapéutico, aclaración que fue puesta de manifiesto en los sucesivos encuentros intentando hacerles comprender (a las participantes) el sentido de los grupos de discusión.

El grupo significaba, para el equipo de investigación, la manera de garantizar las voces de todas las participantes; poder brindarles una devolución en el marco del grupo y romper con la dicotomía sujeto/objeto de manera tal que nos permitiese compartir las interpretaciones de todos los que participábamos en un ida y vuelta constante y altamente enriquecedor.

Otro aspecto relevante para el desarrollo de los grupos, tiene que ver con la distribución de los roles al interior del encuentro. Debe existir un coordinador o moderador ya que es quien otorga la palabra y ayuda en la circulación, en la organización del discurso colectivo; en nuestro caso, el coordinador fue el propio investigador.

6 Los nombres fueron modificados para preservar la identidad de las personas.

A su vez, una de las integrantes del grupo iba anotando en papel afiche algunas ideas centrales que surgían del encuentro, que luego se retomaban en las sucesivas reuniones.

En la Investigación Participante, a medida que va avanzando la investigación se va rotando de moderador y son los propios integrantes quienes toman ese papel. Las tareas del coordinador podrían resumirse en:

- Explicar objetivos del trabajo. Dar inicio al grupo, plantear las pautas y cierre del grupo que incluye el análisis y devolución.
- Facilitar el diálogo entre los participantes.
- Realizar escasas intervenciones y tratar de pasar inadvertido.

Es importante que el coordinador/ investigador opere como motor del grupo, intentando promover relaciones simétricas y de igualdad en la circulación de la palabra.

Potencialidades y limitaciones de la técnica de GD

En general, los manuales de metodología suelen confeccionar una guía de posibles potencialidades y limitaciones de las técnicas para reflexionar sobre su utilización. En el caso de los *grupos de discusión*, las ventajas en relación con otras técnicas cualitativas como la observación o entrevista son:

- Facilidad, abaratamiento y rapidez
- Flexibilidad
- Interacción Grupal

En este sentido cabe destacar, como se ha visto desde la propia experiencia, que el abaratamiento y rapidez es un mito. El tiempo de conocimiento de la población, la convocatoria a participar de las sesiones, encontrar un lugar común *neutro* requiere de tiempo, presencia, constancia, conocimiento previo de la población de estudio. Es decir, que es un proceso largo y no siempre exitoso. Sin embargo, si se compara la cantidad de información que puede obtenerse en dos horas de trabajo en un grupo de discusión (varias personas dialogando e interactuando) con una entrevista la ventaja del GD respecto de la cantidad de información obtenida –en menor o igual tiempo– es muy significativa.

Con respecto a la *flexibilidad* que suele atribuirse a los grupos de discusión, en comparación con otras técnicas, está dada por la capacidad de los grupos de poder ser pensados para el abordaje de diversos: temas, personas y en ambientes diferentes.

Por último, la tercera ventaja está ligada a una característica muy importante de la técnica que es la *interacción grupal*. Esta característica merece ser destacada dado que ninguna otra técnica aporta esta capacidad de exploración y generación de información cualitativa a partir de la presencia de varias personas entrevistadas al mismo tiempo. Asimismo, la situación de grupo es favorecida por dos *efectos* mencionados por Valles (1997). El *efecto sinergia*, alude al efecto que producen las respuestas de ciertos participantes que pueden producir y convocar a otros a recordar momentos y mencionar situaciones cuestión que no sucede en las relaciones de entrevistador e informante. Respecto al segundo *efecto audiencia* refiere a que los participantes se sienten estimulados a concurrir por la presencia de otros. Esto ocurrió en las sesiones del grupo que realizamos cuando contábamos que se organizaban para pasar a buscarse por sus casas y así concurrir a las sesiones grupales.

En palabras de Cortazzo,

[...] es una técnica no directiva donde lo que importa es el habla de los sujetos sin condicionamientos, [...] esta técnica es muy útil en los tipos de investigación participante ya que tiene una ventaja de permitir una inmediata devolución al propio grupo y una elaboración y síntesis por parte del grupo; lo que permite quebrar la dicotomía sujeto/ objeto y habilita, asimismo, a que el investigador no solo vea su propia interpretación sino que pueda contar con la interpretación de los sujetos participantes, permite un ida y vuelta constante sumamente enriquecedor. (2006: 2)

Respecto a las *limitaciones* de la técnica de grupo mencionadas por Valles (1997), el mismo refiere tres

- Ambiente artificial.
- Inconvenientes, que comparte con otras técnicas cualitativas, desde posturas clásicas: validez, generalización.
- Necesidad de complementariedad con otras técnicas.

En relación con la técnica de observación participante, se suele ubicar a los grupos de discusión dentro de la categoría de técnicas recreadas de forma artificial al igual que las entrevistas en profundidad. Sin embargo, en el caso de estudio tal como se ha mencionado se organizaron encuentros en espacios muy cercanos a los sujetos, en su lugar de residencia, y a discutir sobre temas que hacían a su cotidianeidad, por lo tanto considero que es una limitación y ventaja al mismo tiempo dado que por un lado no se pueden observar escenarios naturales e interacción cotidiana, sin embargo, la recreación de un espacio familiar a los sujetos convocado con un objetivo de investigación tiene sus ventajas

Las posturas críticas a las metodologías cualitativas, tildan a las técnicas, en general y el grupo de discusión –no está exento– de ser imprecisas, no generalistas. Sin embargo, la finalidad de las metodologías cualitativas no es la generalización sino que buscan la singularidad de los discursos y significados de los sujetos; se investiga a partir de la complementariedad de fuentes y la confrontación de las mismas.

Algunos aspectos del análisis de los grupos de discusión

El trabajo de campo y la interpretación de los resultados estuvieron a cargo del equipo de investigación, lo que le aportó una validez mayor a los hallazgos; dado que en otras investigaciones, el trabajo de campo y el análisis suelen realizarlo personas diferentes. En nuestra experiencia la presencia constante en el terreno hizo que pudiéramos ver las fisuras de los discursos, la permanencia de ciertos dichos y al preguntar, repreguntar y escuchar con atención a lo largo del proceso hizo que pudiéramos pensar en la fiabilidad y validez de lo encontrado.

[...] debemos decir con toda honestidad, que aquel investigador en ciencias sociales que decide estudiar una esfera dada de la vida social que no conoce de primera mano se formará un cuadro de esa esfera acorde a sus imágenes preestablecidas. (Blumer, 1969: 36, citado por Becker, 1998: 31)

En este sentido, la forma de analizar los datos cualitativos recopilados desde las diferentes técnicas utilizadas se desarrolló a partir de un tratamiento de la información preservando su naturaleza textual construyendo el dato, que en contra de lo que sugiere el sentido etimológico (*datum*: lo dado), es el resultado de una elaboración de la realidad. Pusimos en práctica tareas de categorización sin recurrir a las técnicas estadísticas (Rodríguez Gómez, Gil Flores, García Jiménez, 1999)

Se realizó un análisis hermenéutico de la información recabada, para ello me basé en Giddens quien señala que:

[...] la sociología se ocupa de un universo que ya está constituido dentro de los marcos de sentido por los actores sociales mismos, y los reinterpreta dentro de sus propios esquemas teóricos, mediante el lenguaje corriente y técnico [...]. (2007: 194)

Es decir que, a partir de los hallazgos producidos y la teoría consultada, realicé una interpretación científica de las voces de las mujeres sobre sus diversas realidades con el objetivo de construir conocimiento sobre el fenómeno estudiado. En todo momento, centré el análisis en los marcos teóricos conceptuales.

Para realizar el tratamiento de la información se procedió a tomar fragmentos de los grupos y las conclusiones tomadas en cada reunión –plasmadas en los papeles afiche y en mi cuaderno de campo– haciendo una lectura analítica, contrastando opiniones con los datos surgidos en otras técnicas como las entrevistas semi-estructuradas y las observaciones.

A partir de ello realicé una triangulación de fuentes primarias y documentos secundarios tales como documentos escritos, investigaciones previas y datos estadísticos.

Es importante recordar que todos los aspectos del diseño y puesta en práctica de los grupos deben volcarse en un *informe final* donde queden explicitados los objetivos, y todos los detalles de la puesta en marcha de los grupos (cantidad de encuentros, de participantes, criterios, fechas, tipos de registros, etc.) (Archenti, 2007)

La validez de la investigación está dada por la seriedad en la recopilación de información y en la interpretación de los datos cualitativos, la triple confrontación de fuentes de información.

Consideraciones finales

El Grupo de Discusión ha logrado ubicarse como una estrategia importante de investigación social en los aspectos teórico, metodológico y técnico [...].
(Galeano Marín, 2004:188)

En este capítulo presenté la experiencia de trabajar con grupos de discusión por considerarlo un instrumento privilegiado tanto para la investigación social en contextos de pobreza como para la intervención profesional del trabajador social y para cualquier disciplina de las ciencias sociales que necesite o valore rescatar un dato de construcción colectiva.

Más allá que este capítulo se centró en la planificación y organización de la técnica y no abordó las características de la población de estudio, cabe destacar que las ventajas de llevar a cabo reiterados encuentros nos permitió desentrañar la cotidianeidad de los sujetos, las relaciones preexistentes y las que se originaron a partir de las reuniones. En contrapartida, este continuo interactuar nos dificultaba el poner punto final a la tarea. Dar la voz a los sujetos sin censuras permitió que, aún aquellos que al inicio de la investigación no se manifestaban porque consideraban que no tenían nada para aportar, pudieran expresar y valorizar sus saberes.

Recuperando las sensaciones expresadas por las mujeres con respecto a los grupos de discusión, encontramos que se sentían valorizadas, percibimos que el espacio servía para escapar de los quehaceres cotidianos y de la rutina y se sentían a gusto en el espacio de diálogo e intercambio. Encontré algunas diferencias en la dinámica entre los diferentes grupos. Respecto al primer grupo, (mujeres adultas) estaban

7 En este fragmento el autor (Giddens, 2007) utilizó la palabra *sentido*, es una edición corregida de su obra inicial donde se utilizaba la palabra *significado*.

mucho más comprometidas con el espacio, hacían hasta lo imposible para no ausentarse y agradecían el espacio de encuentro generado, compartían aspectos de su vida en general y en especial las preocupaciones sobre sus hijos.

Con respecto al segundo grupo (mujeres jóvenes), solían dispersarse con facilidad, interrumpían la dinámica grupal retirándose del grupo por llamados telefónicos o porque alguna amiga pasaba por la puerta del lugar y las saludaba. Sin embargo se generó la apropiación del espacio -por algunas de ellas- y en un caso particular, cuando finalizamos las sesiones pedía permiso para llevar las carpetas de la escuela, realizar los deberes y solicitó ayuda con una materia en la que tenía notas bajas. El grupo mixto (mujeres adultas y jóvenes) no tuvo mayores dificultades porque las jóvenes no demostraban inhibición frente a las mayores, intercambiaban pareceres entre generaciones, y las adultas colaboraban para evitar las distracciones.

Por último, mi mayor aspiración, tal como mencioné en la introducción, es que aquellos que accedan a este capítulo puedan arrancar con la experiencia de un camino transitado a la hora de planificar grupos, los invite a leer más sobre el tema y, fundamentalmente, evitar caer en la realización de grupos desde intuiciones propias dado que puede ser riesgoso para la población de estudio (situaciones incómodas, rechazo, inhibiciones y tratamiento de temas que no somos capaces de abordar).

Bibliografía

- Auyero, J. (2007). *La zona gris. Violencia colectiva y política partidaria en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: Siglo XXI editores.
- Archenti, N. (2007). "Focus group y otras formas de entrevista grupal", en Marradi, A.; Archenti, N.; Piovani, J. (comp.) *Metodología de las ciencias sociales*. Buenos Aires: Editorial Emecé.
- Becker, H. (2009). *Trucos del oficio*. Buenos Aires: Siglo XXI editores.
- Callejo, J. (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Barcelona: Ariel.
- Canales, M; Peinado, A. (1995). "Grupos de discusión", en Delgado, J.; Gutiérrez, J. (eds.). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Pp. 288-315. Madrid: Editorial Síntesis.
- Cirigliano, F. (1964). *El "role-playing" una técnica de grupo en servicio social*. Cuadernos de Asistencia Social. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- Cortazzo, I. (2006). *Técnicas de investigación social: el grupo de discusión*. Ficha de cátedra Investigación Social II. Programa de investigación "Movimientos sociales y condiciones de vida". Facultad de Trabajo Social. UNLP.
- Dinatale, M. (2004). *El festival de la pobreza*. Buenos Aires: Editorial La Crujía.
- Galeano Marín, M. (2004). *Estrategias de investigación cualitativa. El giro de la mirada*. Medellín: La carreta editores E.U.
- Giddens, A. (2007). *Las nuevas reglas del método sociológico*. Buenos Aires: Amorrortu editores. 2ª edición.
- González Cuberes, M. (1992). *Dicho y Hecho. Atreverse con el taller y el grupo de Reflexión*. Pp.17-65. Buenos Aires: Aique Grupo Editor.
- Hopp M. (2009) "Planes sociales, contraprestación y huidas de la asistencia", en Grassi, E.; Dañan, C. (org.). *El mundo del trabajo y los caminos de la vida*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Ibáñez, J. (1990). "Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión", en García Ferrando, M., J. Ibáñez, J.; Alvira, F. (comps.) *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación social*. Pp. 489-501. Madrid: Alianza, 2º ed. Ampliada.
- (1992). *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: técnica y crítica*. España: Siglo XXI.
- Martínez, A. (2009). "La investigación cualitativa en el ámbito de las comunicaciones: un estudio de recepción en niños a partir de la adaptación de la **técnica del grupo de enfoque**", en Aldo Merlino. A. (2009).

Investigación Cualitativa en ciencias Sociales. Temas, problemas y aplicaciones. Buenos Aires: Cengage Learning.

Maxwell, J. (1996). "Qualitative research design. An interactive approach, Applied Social Research Methods Series", Volumen 41, London, SagePublications, Traducción de Mario E. Perrone, para uso interno del Seminario de Investigación Cualitativa CEIL- CONICET, Buenos Aires- Argentina.

Pichon Riviere, E. (1975). *El proceso grupal. Del psicoanálisis a la Psicología social.* Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.

Rodríguez Gómez, G.; Gil Flores, J.; García Jiménez, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa.* Málaga: Ediciones Aljibe.

Torillo, D. (2011). "Las trayectorias laborales y sociales de mujeres de sectores populares beneficiarias del Plan Familias. Un estudio de caso en un barrio de la periferia sur de la ciudad de La Plata". Tesis de Maestría en Ciencias Sociales del Trabajo. Buenos Aires.

Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social.* Primera Parte. Madrid: Editorial Síntesis.

Weller, W.; Pfass, N. (2011). "Grupos de discussão e método documentário", en *Metodologia da pesquisa qualitativa em educação.* Brasil: Editora Vozes.

CAPÍTULO 6

La historia oral

*Patricia Schettini e Inés Cortazzo*¹

[...] el lenguaje oral espera, para hablar, que una escritura lo recorra y sepa lo que dice. En este espacio de continentes y de océanos ofrecidos de antemano a las operaciones de la escritura, los itinerarios de los viajeros se dibujan y sus huellas van a ser objeto de la historia.

Por turno, cada tiempo “nuevo” ha dado lugar a un discurso que trata como “muerto” a todo lo que le precedía, pero que recibía un “pasado” ya marcado por rupturas anteriores.

de Certeau, M. (1993) *La escritura de la historia*

La Universidad Hispanoamericana

Dpto. de Historia, Distrito Federal México.

Traductor Jorge López Moctezuma

Introducción

En las últimas décadas, las Ciencias Sociales han renovado su interés por las *biografías*, *autobiografías*, *historias de vida*, *fuentes orales*. Estas cobran vigencia con el auge de los *métodos cualitativos* poniendo de relieve el entramado de relaciones entre individuo y sociedad, entre hechos particulares y explicaciones generales. Este estilo de investigación pretende estar más próximo de hombres y mujeres concretas, ver la expresión de su visión del mundo y de su vida intentando a partir de ello analizar lo expresado por ellos mismos.

Cuando hablamos de *historia oral*, nos referimos a la producción y uso de fuentes orales en la reconstrucción histórica. La aparición de la *historia oral* en el escenario de las ciencias sociales acerca perspectivas de sectores mucho más diversificados que la historia tradicional: actores que no eran tenidos en cuenta, grupos marginales, opositores a los sectores que tradicionalmente detentan el poder. Se vio incrementado, en este contexto, el uso de documentos orales; a ésta recuperación no es ajena la innovación tecnológica –desde la invención del grabador hasta nuestros días– que permite una reproducción exacta de la palabra del actor.

Hace tiempo que la tradición positivista del siglo XIX que establecía la supremacía absoluta del documento escrito se vio cuestionada. Por otro lado, el desarrollo de las ciencias sociales como la sociología, la antropología, la lingüística y la psicología han aportado a la historia métodos, conceptos y marcos teóricos que permiten una comprensión más profunda de la vida social y sus actores.

Es así como la historia se nutrió de las ciencias sociales construyendo un marco conceptual epistemológico al respecto. Pero al mismo tiempo las ciencias sociales comenzaron a utilizar la *historia oral* como una herramienta metodológica más, sin que esto signifique una reflexión epistemológica-historiográfica-específica.

¹ Este es un artículo revisado basado en las versiones “Precisando conceptos ¿la llamada historia oral es historia oral? ¿Nostalgia? ¿Recuerdo? ¿Memoria?” (1997) Presentado en el congreso de Historia oral de Chivilcoy, Provincia de Buenos Aires y el “Algunas aproximaciones a la historia oral, claves e instrumentos. Una mirada metodológica” (2005) XXV Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología (ALAS).

Este trabajo nació de una preocupación personal, que es a la vez epistemológica y metodológica, sobre estas cuestiones. En este escrito trataremos de sintetizar algunas singularidades de los testimonios orales, que producen discursos contextualizados, históricos, que son comprensibles y analizables a partir de las prácticas de las que proceden y, por tanto, no pretenden alcanzar la universalidad, ni pretenden alcanzar resultados generalizables a pesar de que se usa una pluralidad de metodologías y procedimientos científicos.

El surgimiento de un planteamiento historiográfico

La corriente de renovación de la historia, de sus puntos de partida, temas, métodos, técnicas, fuentes y procedimientos, que le dio importancia a los sujetos y actores históricos, se enfrentó a las corrientes historicistas y positivistas alejándose de las *tendencias historiográficas hegemónicas*. Esta renovación nos remite a la llamada escuela de la revista *Annales d'histoire économique et sociale*. A pesar de que los fundamentos de esta escuela fueron, en 1929 Marc Bloch (1886-1944) y Lucien Febvre (1878-1956), el verdadero triunfo de la misma solo tuvo lugar a partir de 1945, una vez lograda la victoria de las potencias aliadas en la Segunda Guerra Mundial. Con el subtítulo de la revista transformado en *Annales. Economies, Sociétés, Civilisations* y convertido en su director –a la muerte de Febvre– Fernand Braudel consiguió que su modo de entender la práctica de la historia se generalizara en las universidades francesas y se exportara a buen número de países europeos (entre los que se encontraba España) y extra-europeos (notablemente, América latina).

Los títulos de Braudel para asumir ese cargo y herencia eran más que notables. Desde la publicación de *La Méditerranée et le monde méditerranéen à l'époque de Philippe II* (1949) había sido el sistematizador del *modelo ecológico-demográfico* que caracterizaría durante muchos años el trabajo de los integrantes y colaboradores de *los Annales*. En su obra, Braudel estudiaba ese amplio espacio geográfico en la segunda mitad del siglo XVI atendiendo a tres tiempos y niveles distintos: la *larga duración* de la *estructura* (ciertos marcos geográficos, ciertas realidades biológicas, ciertos límites de productividad, y hasta determinadas coacciones espirituales); el tiempo *medio* de la *coyuntura* (una curva de precios, una progresión demográfica, el movimiento de salarios, las variaciones de la tasa de interés) y el tiempo corto del *acontecimiento* (la historia episódica del individuo). Esa jerarquía de tiempos y planos tendía, por su propia naturaleza, a privilegiar el estudio de los dos primeros órdenes, a practicar una historia estructural o coyuntural, y a despreciar y minusvalorar la *historia episódica* de individuos y acontecimientos. Las propias metáforas naturalistas utilizadas por Braudel para definir los acontecimientos acentuaban esa menor consideración y ponderación: se trataba “de meras espumas, crestas de ola que animan superficialmente el potente movimiento respiratorio de una masa oceánica, destellos luminosos que atraviesan la Historia, [...] las que alzan las mareas en su potente movimiento” (Braudel, 1992).

En gran medida, la concepción de Braudel de un *tiempo* virtualmente estacionario, semi-inmóvil, sin práctica ni cambio sustancial, con su persistente devaluación de los acontecimientos políticos y de las actividades propositivas humanas, reflejaba la radicalización extrema del matizado determinismo geográfico de sus maestros de entreguerras. Basta recordar algunas de sus proclamas al respecto: “una de las superioridades francesas en las ciencias sociales es esa escala geográfica; Geografía en primer lugar; retengamos la fragilidad congénita de los hombres frente a las fuerzas colosales de la naturaleza; si se quiere comprender la larga duración, lo más fácil es evocar la necesidad geográfica” (Braudel, 1992). En consonancia con esas tesis y postulados, el trabajo de Braudel sobre el Mediterráneo no presentaba y trataba a los acontecimientos (políticos, bélicos, diplomáticos) como síntomas de fenómenos más profundos en una dialéctica tripartita con las estructuras y las coyunturas. Más bien los presentaba como apéndices sin nexo necesario, como *espuma superficial* cambiante y desconcertante, relatados de un modo tradicional según su confesión propia:

(en esta tercera parte) la vinculo a una historia francamente tradicional. Leopold von Ranke, de haber vivido, habría encontrado en estas páginas mucho que le habría resultado familiar, tanto en el tema objeto de estudio como en el tratamiento que se le da. Pero resulta evidente que una historia global no se puede limitar sólo al estudio de las estructuras estables y el lento progreso de la evolución. (Braudel, 1992)

Y en esta operación de evacuación de la historicidad y del protagonismo humano, individual o colectivo (la política no hace otra cosa que calcar una realidad subyacente), residía la irónica paradoja de la labor historiográfica de Braudel, a pesar de la simultánea retórica en favor de una *historia total* omnicompreensiva de los tres planos y tiempos. Ante todo, porque esa teoría y su obra paradigmática (*La Méditerranée...*) fueron concebidas mientras Braudel era prisionero de guerra en un campo de concentración alemán tras la caída y ocupación de Francia en junio de 1940. De modo que, en un momento en que decisiones políticas y militares por parte de los dirigentes de la Alemania hitleriana habían acabado con un régimen francés de considerable *larga duración* (la Tercera República Francesa) y amenazaban con destruir una tradición política occidental de aún mayor duración (el liberalismo representativo y democrático), la historia de Braudel privilegiaba una perspectiva temporal que rebajaba y devaluaba la importancia de los *acontecimientos* políticos y militares y de las decisiones humanas conscientes y meditadas. Antes de su ejecución por participar en actividades de la resistencia antinazi, Bloch había llamado la atención de sus colegas contra el patente descuido de su generación en el análisis histórico de los fenómenos políticos fascista y nazi. Sin embargo, después de la derrota de las potencias del Eje y tras el descubrimiento de la inconcebible barbarie perpetrada en los campos de exterminio como Auschwitz, de la mano de Braudel se operaría el triunfo de esta perspectiva historiográfica que minimizaba la importancia de los individuos y de las ideas en un curso histórico solo interpretable *científicamente* desde la *larga duración* y quizá desde la *coyuntura*.

En cualquier caso, siguiendo el paradigma historiográfico braudeliiano (basado en férreas limitaciones de malthusianismo y ecología), la pléyade de historiadores de *los Annales* se volcó a estudiar, con métodos y técnicas innovadoras, procesos de larga y media duración sobre marcos geográficos precisos, así como asuntos poco tradicionales y siempre metapolíticos. En el plazo de dos décadas el fenómeno había producido, como mínimo, dos consecuencias diferentes pero conexas.

En primer lugar, los *annalistas* acudieron a la estadística como único medio para penetrar y descubrir la *larga duración* o la *coyuntura*. Y así se constituyó la *historia serial*, definida por Pierre Chaunu como “una historia interesada menos por los hechos individuales [...] que por los elementos que pueden ser integrados en una serie homogénea”. Emmanuel Le Roy Ladurie, en una época el portavoz más extremo de esta tendencia, expresó terminantemente el sentido de ese giro: “la historia que no es cuantificable no puede llamarse científica; y (la cuantificación) ha condenado virtualmente a muerte la historia narrativa de acontecimientos y la biografía individual”. El consecuente fetichismo del número y la serie produjo sus mejores frutos en el campo de la demografía y la economía histórica (bautismos, testamentos, rentas, precios...) para la época moderna (siempre que se dispusiera de fuentes suficientes y mínimamente fiables para confeccionar tales series). Pero también generó un uso imprudente y poco juicioso de la cuantificación en otros ámbitos históricos, con resultados de sentido absurdo, faltos de interés u ofrecidos como estructuras históricas de explicación inexistente o inefable (magníficamente parodiados por Carlo M. Cipolla en su libro *Allegro ma non troppo* (1991).

La segunda consecuencia del rumbo impreso por Braudel fue el redescubrimiento y ampliación del temario de la historia cultural bajo la rúbrica de historia de las mentalidades, apoyándose en la diferencia entre ideología (como sistema elaborado de creencias y conceptos que explican el mundo a quien la sustenta) y mentalidad (un complejo de opiniones y creencias colectivas inarticuladas, menos reflexivas y más populares y duraderas). Influenciados por el desarrollo de la psicología social y la antropología estructural, una parte de los historiadores de *los Annales* se lanzó al estudio del nivel inconsciente de las prácticas sociales y las

representaciones colectivas, siempre con un aparato metodológico que tenía en la cuantificación estadística su medio y objetivo máximo. Los temas y tópicos de estudio cambiaron en consecuencia: además del estudio de producciones, precios, defunciones y matrimonios, se pasó al análisis de la actitud ante la muerte, los gustos de los lectores de libros, la piedad e impiedad religiosa, la sexualidad normalizada y marginada, la locura, el ocio y el bandidaje, etc.

De este modo, el característico privilegio de la historia económica y social en la escuela de *los Annales* fue compartiendo primacía con una historia de las mentalidades concebida casi como antropología retrospectiva del ámbito de la cultura material y simbólica de las sociedades. Sin caer en el fetichismo del número, los medievalistas Georges Duby y Jacques Le Goff o el modernista Michel Vovelle se revelaron como maestros consumados en este campo y se ocuparon de subrayar la relación y vinculación entre el ámbito cultural y los otros ámbitos de actividad humana. Pero a su lado proliferaron los estudios de historia de la cultura popular y las mentalidades en migajas, desprovistos de todo axioma de conexión con otras dimensiones socio-históricas y con los mismos vicios y defectos de su colega serial. Y todo ello bajo una conceptualización de la práctica histórica bien alejada ya del ideal braudeliano de la historia total, que Pierre Nora se ocupó de sistematizar en 1974: "Vivimos una Historia en migajas, ecléctica, abierta a curiosidades que no hay que rechazar" (Le Goff, 1974).

En todo caso, ambas corrientes también mantuvieron férreamente el rechazo a la dimensión política que siguió siendo el rasgo definitorio de la revista *Annales* hasta tiempos muy recientes. Con estas orientaciones teóricas y metodológicas tan discutibles (como mínimo), desde principios de la década de los setenta la importancia e influencia de *Annales* en el ámbito historiográfico internacional fue decreciendo en beneficio de otras corrientes renovadoras procedentes al comienzo, sobre todo, del área de habla inglesa (la *new social history* y la *new political history*, por ejemplo) e italiana (la *microhistoria*). No en vano, en abierto contraste con los postulados braudelianos, estas nuevas corrientes se configuraban, ante todo, sobre la base de una revisión del papel de la dimensión política en el devenir histórico y en torno a una reconsideración de la importancia del sujeto, individual y colectivo, en esa evolución.

Como era natural y previsible, a la par que tenía lugar ese proceso de mutación historiográfica, el reconocimiento y prestigio de Braudel fue experimentando un declive irresistible y bien comprensible. Y, sin embargo, hay que reconocer, que una buena parte de la producción histórica universal de la segunda mitad del siglo XX está en deuda con su figura y su peculiar concepción del tiempo histórico. Por eso su nombre y su obra ocupan un lugar de honor en el universo historiográfico y cultural de la pasada centuria.

Precisando conceptos

La aparición de la historia oral es algo relativamente nuevo (últimas décadas) y ocurrió asociado al desarrollo de la Historia Social contemporánea (Le Goff, 1990; Duby, 1993; Hobsbawn, 1998; Vilar, 1997). Esta *nueva* historia acerca perspectivas de sectores mucho más diversificados que la historia tradicional, actores que no son tenidos en cuenta (grupos marginales, opositores a los sectores que tradicionalmente detentan el poder) permitió pensar que otras fuentes eran posibles, más allá de las escritas tradicionales. Fue esta apertura metodológica dentro de la historia como disciplina la que confirió la revalorización del rescate de historias personales; hay una gran confusión en la delimitación de los significados que tienen las distintas formas de abordaje a partir de testimonios orales. Este estilo ha recibido diversos nombres: *relatos*, *documentos personales*, *tradición documental*, *historia oral*; pero desde Thomas y Zanniecki son identificados normalmente como *documentos personales*. Estos relatos asumen distintas formas cartas, fotografías, diarios, notas, películas, observaciones. En la actualidad, hay una revalorización, desde la historia del rescate de las historias personales de las clases subalternas, de la cultura popular, de las historias privadas, es para ello, que los científicos sociales contemporáneos han redescubierto la historia oral. Vemos,

así, una nueva relación entre la *ciencia social y la práctica social*. Las ciencias sociales han derrochado creatividad y energías para hacerse lo más objetivas posible, ser objetivo ha significado cuantificar. Para Lévi-Strauss los hechos sociales deben ser considerados como cosas para poder constituirse como una “verdad científica” (Levi Strauss, 1950). Esta *cosificación* ha dominado la antropología francesa de su época a través de la construcción de un sistema que permite que permanezcan en silencio los seres humanos que le han dado vida.

En contraposición, Bastide se ha opuesto siempre a la antropología de las formas *vacías y deshumanizadas*; Bastide (1964) busca en los lugares negados, en esos lugares que las corrientes científicas consideran de categoría inferior indigna de atención. Aún no habiendo usado historias de vida las fomentó; ya en 1953 presentando la experiencia de dos discípulas suyas –María Isaura Pereira de Quiroz y de Renata Jardim Moreira– señala que la principal contribución metodológica consiste en demostrar que el investigador debe evitar la estandarización, para poder adaptarse al medio social “[...] refinar la técnica según el grupo sea aislado o interactivo, corresponda a un estrato o a otro, tenga modos de vida fijos o móviles, y grupos tradicionales o de transición” (Bastide, 1993: 7).

Señala Plummer (1989) que existe un olvido de lo que entre 1920 y 1935 parecía iba a *constituirse en un recurso fundamental de la sociología* y opina que, ello, se debe a la tradición positivista, que aunque los documentos personales se ajustan a hechos de la realidad “rara vez se ajustan a la *armonía* de la ciencia, la búsqueda de leyes generalizables y la cuantificación que caracteriza al positivismo”. Señala que:

[...] Si estos documentos están en armonía con algo, es con las ciencias humanas; la literatura y el arte, y no la ciencia y el experimento, se convierten en el modelo para la investigación basada en los documentos personales [...] –positivismo y realismo– coinciden en su refutación de la idea de subjetividad e individualidad humana: es esto lo que constituye la piedra angular del enfoque basado en los documentos personales, y es el rechazo de esto lo que puede unir a compañeros de viaje aparentemente tan extraños como B:F Skinner y el Karl Marx posterior a 1844. (Plummer, 1989: 2-3)

Estudiar los mecanismos de significación. Sin un conocimiento de la circunstancia en que son expuestos los dichos, los mismos adquieren solamente un significado secundario. La operación semiótica no es suficiente para comprender significados sino que precisa de una hermenéutica histórica para que el significado quede claro y saber incluso el por qué se utiliza el lenguaje que se utiliza. Ahí, sí podremos entender el sentido de las metáforas: “[...] los hechos, y la imagen de los hechos, sólo adquieren importancia, para el historiador, si son interpretados como signos” (Vilar, 1997: 131).

¿Qué entendemos por *historia oral*? se basa en el testimonio oral, grabado, a través de la interacción entre un investigador y el testimonio de hechos relevantes para la sociedad por parte de un actor social involucrado en los mismos. La misma pretende llenar algún vacío respecto, por ejemplo, de documentos escritos; es interdisciplinar siendo de interés de la sociología, la historia, la antropología, la ciencia política, la ciencia de la comunicación. Ha profundizado en los aspectos subjetivos de la realidad, y fundamentalmente de la recuperación de la memoria. Ariès afirma que “[...] Una sociedad difícilmente puede prescindir de la memoria. La historia se asimila al relato, a los hechos que deben ser recordados, a los anales, la crónica o la epopeya” (1996: 64).

No hay dudas que las diferentes formas de producción de documentos personales (Plummer) producen *testimonios orales*, este quehacer que llevan a cabo historiadores, sociólogos, antropólogos, periodistas no puede confundirse con historia oral. Archivos o testimonios son fuentes, son documentos; no son historia. Así el *invisible cotidiano* de Leulliot (cit. por Aron Schnapper), es decir, las interpretaciones contradictorias respecto de hechos solo son posibles de ser recuperados a partir de los testimonios orales y podrán a posteriori constituir la futura historia oral.

Señala Aceves (1993) respecto de la *historia oral* que desde los '60 diversifica sus fuentes:

Se la consideró, especialmente, al principio, como una ciencia auxiliar del método histórico, como una simple técnica o procedimiento para almacenar grabaciones. Se la veía como una técnica más de la entrevista grabada y como un sistema depurado de la transcripción de la oralidad.

Dice Niethammer respecto de la historia oral

[...] campo de métodos específicos para un tiempo determinado y apoyado en un trabajo interdisciplinario, que posibilita una ampliación de la tradición y percepción histórica y que se diferencia de otros campos de heurística histórica por el hecho de que las fuentes no son directamente accesibles y que la forma de explorarlas determina su carácter [...] la inducción interactiva de la "entrevista de recuerdo" estimula la perspectiva de la ciencia histórica, marcada por datos producidos en un proceso, mediante la aproximación a la perspectiva de la experiencia subjetiva [...]. (1989: 25)

Los investigadores europeos se han preocupado, especialmente, en las cuestiones metodológicas y el sustento teórico de sus trabajos es, netamente, social. En el caso de la tradición inglesa esta corriente está ligada a la formación de una conciencia socialista. La historia oral contemporánea se nutre, también, de los aportes de las metodologías cualitativas usadas por antropólogos y sociólogos así como de los aportes de la lingüística, y la psicología.

Thompson señala que: "la historia oral es tan vieja como la historia misma. Fue el primer tipo de historia. Y solo muy recientemente la habilidad para manejar datos orales ha dejado de ser uno de los rasgos característicos del gran historiador" (1978: 19). La tendencia, general, en historia ha sido sin documentos no hay historia.

La historia oral, en la actualidad en la mayor parte de los países, es una historia de la vida cotidiana –generalmente local– muy compenetrada en el rescate de la memoria (en la búsqueda de una identidad cultural) de los que aún están y forman parte de una sociedad diferente. Son esos hombres del pasado o bien sus herederos directos quienes hacen las veces de traductores, de recuperadores de la memoria; pero para que la recuperación de la memoria trascienda la simple memoria debe ubicarse en contextos más amplios que las del sujeto que narra, es decir, su sentido lo da la comunidad a la que pertenece el narrador y es así como el escucha es un simple agente externo, instrumento organizador del relato, del pensamiento.

Actualmente, su uso está difundido, en especial, para el estudio de la vida cotidiana, de los movimientos sociales, la gente común, las minorías, las mujeres, de los olvidados de la historia. Es necesario, sin embargo, ejercer un cierto control sobre su uso ya que al hacer aflorar elementos de la cotidianeidad corre el riesgo de la fragmentación. Es a través de la *encuesta oral* que se descubre el funcionamiento de la *memoria colectiva*; haciendo interactuar el pasado con el presente; está interesada en lo que es relevante y significativo para la comprensión de la sociedad. A pesar de su aparente simpleza entraña una gran complejidad.

Thompson, citando a Michelet en *History of the French Revolution (1847-1853)*:

Cuando yo digo tradición oral, digo tradición nacional, lo que permanecía generalmente en la boca de la gente, lo que todos decían y repetían, aldeanos, folklore de la ciudad, hombres viejos, mujeres, incluso niños a los que Ud puede escuchar si entra en el anochecer en la taberna de la villa; a los que Ud puede juntarse; encontrando en el camino a un transeúnte Ud comienza a conversar con él acerca de la lluvia, del tiempo, luego del alto precio de los víveres, luego de la época del emperador, luego de la época de la revolución. (1988: 22)

Consideraciones metodológicas

Si consideramos que metodología y conceptualización marchan juntas entendemos, entonces, que la mejor de las metodologías sin conceptos vacía de contenido los problemas de investigación. Además, la explicación del pasado nunca deja de marcar la distinción entre el aparato explicativo, que es presente, y el material explicado: los documentos que se refieren a curiosidades de los muertos.

Es evidente que la *historia oral* representa un tipo de *entrevista* ya que la misma es producida a través del contacto entre dos personas, en el caso de la *entrevista biográfica* ella representa también una *historia de vida* ya que los temas a abordar están relacionados con el recorrido histórico del entrevistado. De Certeau dice que “la narración se presenta como una dramatización del pasado, y no como el campo restringido donde se efectúan operaciones desfasadas, relacionadas con el poder” (1993: 23).

Tanto la *historia oral* como la *historia de vida* no son ficción, ya que la ficción no respeta los hechos de la realidad tal cual son. Sin embargo, existe algo de artificialidad ya que ella es provocada por el investigador. Si bien ambas se parecen a la *autobiografía* en cuanto a la forma de narración y en cuanto a la instancia subjetiva ya que trata del punto de vista personal de quien narra se diferencian de ésta última en que el narrador en la *autobiografía* selecciona los hechos de forma tal de presentarse a los otros tal como él quiere ser presentado. Mientras, que en la *historia de vida* y en la *historia oral* es el investigador quien selecciona tomando en cuenta sus objetivos y se preocupa con la fidelidad de las experiencias y las interpretaciones que hace el entrevistado sobre la realidad, sobre su propio mundo. El entrevistador es quien debe preocuparse por obtener las informaciones que necesita, tratando de que no haya omisiones, debe chequear las informaciones con otras y controlar que las interpretaciones que hace el entrevistado sean las que realmente piensa y no las distorsione para ser visto, de una forma más agradable, por el investigador. Así, el investigador mantiene al entrevistado orientado hacia las cuestiones que le interesan, confronta la historia contada con otros materiales, (informes, relatos, datos recogidos con otras personas familiarizadas con el entrevistado, con los hechos, con los lugares a los que el sujeto hace referencia). Si bien el investigador presenta el trabajo desde su propia óptica, enfatiza también la perspectiva del sujeto.

Pero no todo lo que se llama *historia oral* es historia oral; mucho de lo que pareciera ser *historia oral* son ni más ni menos que testimonios orales, o archivos. El que esos testimonios puedan constituirse en historia oral implica ciertos requisitos:

- El eje pasa por el sujeto como protagonista de la historia en que está inmerso diferente de la realidad como contexto;
- Puede que el sujeto no sea el protagonista central pero sí su memoria; memoria del acontecimiento, memoria de historias olvidadas ó deformadas ó negadas
- El sujeto importa en cuanto actor en ese acontecimiento histórico.

Otro aspecto importante es la forma de recolección de la información y fundamentalmente el tipo de relación *investigador-investigado*. Esta relación, aparentemente, sencilla, simple, al alcance de cualquiera no es tal; estas formas de investigar requieren conocimiento, paciencia, apasionamiento por lo que se hace.

Obviamente, también al igual que en las otras técnicas debemos ver la información no en función de un único informante sino en términos de un conjunto de testimonios que informan sobre el tema en cuestión de forma tal de explorarlo no sólo internamente sino también externamente confrontando los datos con los disponibles por otras fuentes.

No es con una entrevista aislada que se dará cuenta de la historia; una o dos entrevistas sólo podrán dar pistas, indicios, podrán ser orientativas acerca de las preguntas que nos hacemos como investigadores, pero no más que eso. Continuar entrevistando - a los mismos y a nuevos sujetos - teniendo en cuenta la

información recogida, el análisis profundo - por parte del investigador - de las entrevistas con una mirada crítica llevará más tiempo que hacerlas pero, al mismo tiempo, permitirá mejorar la información, refinar la búsqueda. Situar el contenido –de las mismas– desde una perspectiva socio-histórica permitirá hacer el nexo entre los dichos de los sujetos y la interpretación del investigador.

La historia oral, presupone un conocimiento profundo del tema en cuestión obtenido a través de documentos, diarios, libros, anuarios, es necesario dominio del contexto histórico del que vivió el testigo así como su vida y obra. Este conocimiento previo orientará al entrevistador en la elaboración de la guía que permitirá captar no solo los hechos conocidos sino también llenar los vacíos existentes. A más de los datos previstos existen otros, hasta más importantes quizás, que podrán ser recogidos mediante habilidad del entrevistador para aprovechar los olvidos voluntarios (o no) del entrevistado. Asimismo, debería agregar otras cuestiones que dicen respecto a organizaciones, instituciones, otros actores, impresiones, opiniones, grupo, objetivos, obstáculos, sucesos, etc. que se relacionen de alguna manera al tema o al personaje.

Al igual que la mayor parte de las técnicas cualitativas la misma es criticada. Se dice que no es confiable por basarse en el testimonio de actores sociales que están sujetos a hablar de una versión de los hechos y no de la reconstitución de los mismos. Esta versión, obviamente, está teñida por la ideología del actor o bien puede haber fallas por la memoria del mismo (que puede ser deficiente) pudiendo distorsionar algunos acontecimientos, omitir hechos o relatar hechos referidos a momentos que no fueron los reales. Asimismo, al referirse a hechos ya sucedidos puede haber reinterpretaciones, puede cambiar la perspectiva del actor, él mismo pudo cambiar sus propios valores o bien pudo realizar una simple lectura diferente de los hechos tal como sucedieron, o simplemente pudo cambiar en función de sus intereses.

Relación entrevistado- entrevistador

Los procesos son dinámicos, por ello, gran parte del resultado de las historias orales va a depender del responsable por la historia oral, con esto queremos significar el desvío que puede provocar el propio investigador con su ideología, su posición de clase, que puede influir al optar por un tipo de reconstrucción; una forma de registrar, una forma de indagar, una entrevista. Por ello, hay que ser muy cuidadoso en cuanto al control del error y la preservación de la fidelidad de los datos.

En la relación narrador-investigador el primero va construyendo un relato, el investigador no desempeña un papel pasivo en esa construcción, por el contrario, él participa activamente, cediendo la palabra, interviniendo. En una investigación (Cortazzo y Silva & Silva, 1983) realizada en Brasil –con metodología participativa– realizamos varias entrevistas no estructuradas, con testimonios orales individuales y grupales, la investigación se llevó a cabo a lo largo de casi dos años (1982-1984) en una comunidad eclesíástica de base con trabajadores formales, inmigrantes del área rural y fue muy ilustrativo que de las primeras entrevistas inferíamos que algunos de los sujetos, en especial las mujeres, aparecían en sus dichos como víctimas, como pobres sin destino, cenicientas y a lo largo de los sucesivos encuentros se iban perfilando de otra manera: como personas luchadoras, batalladoras en las que, obviamente, se manifestaban las contradicciones presentes en el mundo del trabajo; un mundo dominado y cooptado por la ideología dominante conviviendo con un mundo de desafíos, de luchas, de ideales. Este y otros muchos ejemplos marcan, sin temor de pecar de narcisistas que nuestra intervención tuvo y tiene un papel fundamental en la construcción del discurso que producen. Aunque el investigador no pretenda producir un hecho político por ejemplo, la acción del investigador no es ingenua, ni inocente ella está cargada por la propia vida del mismo. Bertaux afirma que [...] la recopilación de narraciones de vida no es una técnica. Y este enfoque crea gradualmente la necesidad de reevaluar todos los otros aspectos de la praxis y el método sociológico actuales (1977: 29).

El éxito de la entrevista depende, fundamentalmente, de la *situación de entrevista*, responsabilidad fundamental del entrevistador que con su experiencia deberá crear un clima de confianza mutua, deberá dejar

de lado sus prejuicios, no podrá juzgar ni manifestar desagrado, ni compasión, no ser agresivo y si necesita interrumpir deberá buscar el momento adecuado para hacerlo. Debe respetar, inclusive, el ritmo que quiera imponer el entrevistado. Debe garantizar el secreto y confidencialidad de lo dicho a no ser que medie una autorización escrita para su publicación y/o divulgación.

Hay una gran diferencia entre los testimonios orales y los escritos (caso de las autobiografías y mismo de las biografías). En las segundas el sujeto puede meditar acerca de lo que escribe y narra puede rectificar, consultar, confirmar lo que su memoria le dicta, es decir, sus tiempos son distintos al de aquel que trabaja con testimonios orales.

Ahora bien, el testimonio oral, tiene según la literatura especializada una ventaja importante y es la de poder recoger el testimonio de sujetos que no eligieron ser sujetos de esos testimonios, que no eligieron relatar su historia y que -tal vez- nunca pensaron en escribir sus propias historias, y más, esto permite varias miradas sobre un mismo hecho, y ese relato, aparentemente individual, no es individual sino que es social. Otra de las ventajas es la de que un entrevistador hábil y fundamentalmente apasionado con su trabajo podrá lograr que el sujeto evoque recuerdos dormidos, fenómenos negados. De cualquier forma, a pesar de las ventajas los testimonios orales no pueden constituirse en la única fuente.

En el tratamiento de los datos, procedemos tal cual lo señaláramos en trabajos anteriores² y fundamentalmente en función del conocimiento del tema y del material recogido; un aspecto en el que se debe profundizar es lo referido, desde el punto de vista metodológico, al análisis de lo no-dicho, de los gestos, de los balbuceos, y silencios (Schettini y Cortazzo, 2015). Para Michelat (1981) cuanto menos aparece un tema, mayor información trae. Con esto él se refiere a los mecanismos de bloqueo, de censura, debido a mecanismos inconscientes por los cuales ciertas temáticas aparecen poco. Si se quisiera analizar con detenimiento se necesitaría, inevitablemente, del concurso de psicoanalistas pero, creemos, que en el caso de nuestro trabajo ello no es necesario pues en ningún momento pretendemos hacer un análisis del inconsciente de los sujetos.

El relato, lo dicho, es una selección y a la vez una interpretación que es también un fragmento de lo dicho. Al respecto nos dicen Schnapper y Hanet,

Pero quien evoca sus recuerdos ya no es quien los vivió: también reconstituye sus recuerdos según su propia lógica. El documento oral, como la fuente escrita, puede y debe ser estudiado y criticado, en el sentido fuerte de la crítica histórica. [...] El documento oral no es un fin en sí; no es historia, es un documento para los "historiadores" contemporáneos o para los del futuro y por lo mismo debe someterse a las mismas condiciones de empleo científico que las otras fuentes. La recolección de documentos orales puede ser tan rigurosa y sistemática como cualquier trabajo científico, sin que por ello el documento como tal se haga "científico". Lo vivido existencial no es la construcción necesaria del conocimiento, la conciencia ingenua no es el equivalente de la conciencia concedora [...]. (1993: 79)

En este mismo sentido, Schnapper y Hanet afirman que "[...] aún cuando no se trate del pasado sino del presente, el conocimiento sólo puede ser retrospectivo: podemos vivir observar u observar los sucesos en el momento en que ocurren, sólo después los organizamos y los podemos hacer inteligibles" (1993: 81).

2 Cortazzo, I ; Schettini, Patricia (199/) "Interpretación de Materiales Cualitativos Un Espacio de Convergencia. Un análisis desde la práctica de la investigación". Ponencia presentada al V Congreso de Antropología Social, La Plata.

_____ (1998) "Notas sobre los desafíos a la hora de analizar datos cualitativos o de cómo los investigadores construimos representaciones". Ponencia presentada a las Segundas Jornadas sobre Etnografía y Métodos Cualitativos, IDES, Buenos Aires, 3, 4,y 5 de junio.

En la relación narrador-escucha existe inevitablemente, por parte de ambos sujetos, preconcepciones; por parte de quien narra puede dar por sobrentendido ciertos acontecimientos –personales o sociales– pues presupone que al haber sido elegido ya existe por parte de quien escucha amplios conocimientos acerca de todo lo que él es y significa en esa circunstancia y lugar. Obviamente corremos el riesgo que acomode su discurso al imaginario que tenga respecto de nuestro trabajo. Y, aquí se presenta una diferencia según sea la extracción social del narrador; si el mismo pertenece a la misma clase que el que escucha hay una infinidad de códigos comunes y es posible que incluso según su posición se sienta muy seguro, pues si fue elegido debe tener algún prestigio especial, y más seguramente mayor que el nuestro; lo mismo sucede si pertenece a un extracto superior al nuestro y ciertamente intentará enseñarnos, educarnos, explicarnos y es posible que adopte un tono doctoral. En ambos casos es posible que presente un discurso armado y sea él quien fije horarios, lugares y hasta número de encuentros. Si es de extracción trabajadora ciertamente se sentirá halagado.

Es obvio, que aunque sepamos del discurso armado, que no responde seguramente a nuestra indagación es indispensable no romperlo, escucharlo atentamente, el escuchar aumentará la confianza del narrador y aún en el discurso mejor armado siempre surge algo en las entrelíneas, hay que prestar especial atención a lo no-dicho muchas veces lo no-dicho, lo silenciado, lo oculto es lo que da sentido al discurso, ello sirve incluso para contrastarlo con las entrevistas posteriores.

Según Schnapper y Hanet

[...] Incluso en los medios populares, el discurso autobiográfico que mejor podría llamarse testimonio, se organiza y reconstruye de inmediato: la oposición entre lo escrito y lo oral coincide con la de lo espontáneo y lo construido. Pero en todos los casos, el trabajo de archivo oral, como el de “historiador” que recoge testimonios orales, intenta rebasar el discurso inicial para alcanzar lo inédito de la información y acercarse a lo vivido por los actores históricos. La relación singular y prolongada entre dos individuos que se establece a lo largo de la entrevista constituye un medio privilegiado (que lo escrito no puede conocer). (1993: 66)

Hay que estar alerta respecto del discurso preparado en el caso por ejemplo de políticos, sindicalistas, empresarios muchas veces hablan igual que en el *simposium* en que estuvieron. Otro de los riesgos en la interpretación es el de la sobrevaloración de los sujetos esta sobrevaloración puede llevar a construir un tipo idealizado

Conclusiones

En la introducción de este libro decimos (cosa que venimos diciendo en más de un texto de nuestra autoría) que en la tradición positivista existía una suerte de deslumbramiento por la estadística, hoy el deslumbramiento pasa por los métodos cualitativos. Cuando decimos *cualitativo* pareciera que está todo dicho, pareciera que por sí solo significa respeto por el sujeto, sinónimo de autenticidad, de participación, de concientización, metáfora sobre lo que esta políticamente correcto, al extremo de llegar a pensarse que la multiplicación de las historias de vida o de las historias orales es como *la multiplicación de los panes algo mágico, la técnica o el método apropiado* que con una varita mágica nos hace comprender el todo (de los grupos, de las familias, de la sociedad).

Este deslumbramiento puede llevar al investigador a un entusiasmo extremo y acrítico más que a un modo de investigar.

Señala Morin (1993) que ante la *crisis del tiempo acumulativo y lineal* se elaboran *contra-respuestas culturales* así se rescata la vida del campo, el lenguaje de los antepasados, la comunicación oral, la

noción de *raíces*, de manera tal que la historia de vida puede servir para estudiar la *identidad*. Puede ser, pero, nuevamente, la nostalgia. Nostalgia por una sociedad perdida y una necesidad de identificarse con los mayores. Nostalgia que se percibe muchas veces en el significado que se les da a los testimonios. Cuestiones triviales que pasan a ser ejes, la falta de posibilidad intelectual de dar cuenta del acontecimiento real a partir de pocas horas de entrevistas. Coincidimos con Shopes (1984) en su alerta acerca de que en muchas ocasiones

[...] las entrevistas de historia comunitaria suelen divagar de un tema a otro, recopilando detalles superficiales y discontinuos de historia personal y familiar [...] a pesar de que en las últimas décadas hay pruebas suficientes de que aún fragmentos de datos sobre la realidad llegan a ser dilucidadores [...] la falta de atención cuidadosa a lo que representan esos detalles, en su conjunto, da por resultado información trivial, que atiborra y no aclara. Es así como una vez más la importancia del trabajo recae sobre el análisis del material recogido con esta metodología, de ahí el pensar que es una tarea ardua, y que debe ser minuciosa y cuidadosa. Además, muy pocas veces reconocen, y mucho menos explican honesta y directamente, las relaciones con frecuencia desiguales y conflictivas entre la gente de esos diversos grupos". (Shopes, 1983)

"Una racionalización de las prácticas, el gusto de contar leyendas de antaño, el encanto de la historia", diría Marbeau (1993), las técnicas que permiten manipular la complejidad del presente, y la curiosidad tierna que rodea a los muertos de la familia, se combinan en el mismo texto para realizar simultáneamente la *reducción* científica y la metaforización narrativa de las estrategias de poder características de una actualidad.

Por ello creemos que la propuesta debe ser, en primer lugar, *dialógica* donde se trabaje con las contradicciones, la superación de la nostalgia, compromiso, trabajar con núcleos de significados a partir del conocimiento de problemas y su comprensión. Pensar en rescatar el saber popular pero siendo conscientes que él también está teñido por las contradicciones presentes en la sociedad. Rescatarlo, implica, hacer un esfuerzo por conocer esas contradicciones, entablar una relación entre sujetos en la que a partir de lenguajes compartidos y no compartidos pueda comprenderse el lugar que el sujeto ocupa en la sociedad. Dice Niethammer en la obra ya citada que *entrevistar al pueblo no siempre conduce a la verdad en la historia*.

Dice de Certeau (1993: 191)

El problema aparece, por ejemplo, bajo el modo de una nueva relación entre lo escrito y lo oral. La cultura popular que se encuentra determinada por lo que tiene ante ella, es oral, pero la oralidad se convierte en otra cosa desde el momento en que lo escrito ya no es "símbolo" sino "clave" e instrumento de un "hacer la historia" en las manos de una categoría social. Conocemos la confianza que el siglo XVIII y la Revolución tienen en el libro: la escritura será la reestructuradora de la sociedad, y al mismo tiempo es el indicador del poder que la burguesía ilustrada se da a sí misma. Pero en el interior de la cultura ilustrada, la oralidad cambia de condición en la medida en que la escritura se convierte en la articulación y en la comunicación de los trabajos mediante los cuales una sociedad construye su progreso. La oralidad se desplaza, como excluida de la escritura; se aísla, perdida y encontrada en una "voz": la de la naturaleza, la de la mujer, la de la infancia, la del pueblo. La oralidad es la pronunciación, separada de la lógica técnica de las consonantes - claves; es el "hablar", extraño pero relativo a la lengua "artificial" de las combinaciones escritas; es música, lenguaje de lo indecible y de la pasión, canto y ópera, espacio donde se desvanece la razón organizadora, pero donde la "energía de la expresión" despliega sus variaciones dentro del ámbito de la ficción y habla de lo indeterminado o del yo profundo. (1993: 191)

En segundo lugar, desmitificar el saber popular como fuente a-ideológica de conocimiento, como saber puro; en tercer lugar, desmitificar la concepción de que el método y la técnica son fuente de conocimiento como pensar que los hechos sociales son cosas y son el reflejo de cómo se presentan.

Y por último, buscar que los proyectos de historia oral generen una conciencia, teniendo en claro que la historia tiene relación con las acciones de los hombres, con sus elecciones, que tiene que ver con la resolución de problemas en medio de una sociedad plagada de contradicciones y desigualdades. No es algo natural, no es un discurso donde prima el orden natural de las cosas teñido por una mezcla de encantamiento, ilusión y verdad; no son relaciones devenidas por designios divinos.

Bibliografía

Aceves Lozano, J. (1993) "Introducción", en Aceves Lozano, J. (org.). *Historia Oral*. México: Antologías Universitarias.

Ariès, Ph. (1996). *Ensayos de la memoria. 1943-1983*. Trad. Roda Fonaguera, Ana. Colombia: Grupo Editorial Norma.

Aron-Schnapper, D.; Hanet, D. (1993). "De Herodoto a la grabadora", en Estévez, J. (comp.). *Historia Oral*. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Instituto Mora.

Bastide R. (1953). "Introdução a dois estudos sobre a técnica das historias de vida", en Pereira de Queiroz, M. (1983). *Variações sobre a técnica do gravador no registro da informação viva*. Coleção Textos N°4. San Pablo: CERU.

Bastide, R. (1964). "L' ethnologie et le nouvel humanisme", en *Revue Philosophique*, octubre-diciembre, N°64. s/p.

Bertaux, D. (1977). "Comment l'approche biographique peut transformer la pratique sociologique", en *Recherches Economiques et Sociales*. N° 6, abril.

Braudel, F. (1992). *El Mediterráneo y el mundo mediterráneo en la época de Felipe II*. México: Fondo de Cultura Económica.

Cortazzo, I ; Schettini, P. (1997). "Interpretación de materiales cualitativos. Un espacio de convergencia. Un análisis desde la práctica de la investigación Ponencia presentada al V Congreso de Antropología Social, La Plata.

—(1998). "Notas sobre los desafíos a la hora de analizar datos cualitativos o de cómo los investigadores construimos representaciones". Ponencia presentada a las Segundas Jornadas sobre Etnografía y Métodos Cualitativos, IDES. Buenos Aires.

Cortazzo, I.; Silva e Silva, L. (1983). "Saúde e Participação Popular". Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. Brasil.

Duby, G. (1993). *A história continua*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ.

Hobsbawm, E. (1998) *Sobre la historia*. Barcelona: Grijalbo Mondadori.

Le Goff, J. (dir.) (1974). *Faire de l'histoire*. Gallimard (Bibliothèque des histoires). París.

—(1990). *A história nova*. San Pablo: Martins Fontes Editora.

Lévi-Strauss, C. (1950). "Compte rendu de l'ouvrage de Cl. Kluckhohn. The use of personal documents in anthropological science", en *L'Année Sociologique (1940-1948)*.

Marbeau, E. (1993). "Le charme de l' histoire, Picard, 1902", citada en de Certau, M. *La escritura de la historia*. México: Universidad Iberoamericana.

Morin, F. (1993). "Praxis antropológica e historia de vida", en Estévez, J. (comp.). *Historia Oral*. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Instituto Mora.

Niethammer, L. (1989). "Memoria y biografía". En *Revista de Historia y Fuente Oral*, Nº 2. Barcelona: Universitat de Barcelona

Plummer, K. (1989). *Los documentos personales. Introducción a los problemas y la bibliografía del método humanista*. España: Siglo XXI Editores.

Shopes, L. (1984). "Más allá de la trivialidad y la nostalgia: contribuciones a la construcción de una historia local", en *International Journal of Oral History*, vol. 5, Nº 3. Routledge.

Thompson, P. (1978). *The poverty of theory and other essays*. Londres: Merlin Press.

Thompson, P. (1988). *The voice of the past Oral history*. 2da. Edición. Oxford: Oxford University Press.

Thiolent, M. (1985). *Crítica metodológica, investigação social e enquete operária*. San Pablo: Polis.

Vilar, P. (1997). *Pensar históricamente. Reflexiones y recuerdos*. Barcelona: Grijalbo.

CAPÍTULO 7

Reconstruyendo historias de vida. Aproximaciones a los usos en investigación social y trabajo social

Cecilia Nogueira

Introducción

En lo últimos tiempos, asistimos –en las ciencias sociales– a un nuevo impulso en relación al interés por las fuentes orales y la recuperación de la biografía. En el caso de las ciencias sociales y de la investigación social en particular, este avance responde a la revalorización de los actores sociales particulares y sus experiencias singulares.

Existe un consenso en señalar al enfoque biográfico, dentro del cual hallamos a las historias de vida como el uso sistemático de documentos vitales con el objetivo de “reconstruir las experiencias personales que conectan entre sí, ‘yos’ individuales que interactúan entre familias grupos e instituciones” (Sautú, 1999).

En este capítulo busco realizar un análisis de la historia de vida como técnica de recolección de información en el marco de la metodología cualitativa y algunas configuraciones específicas que ésta alcanza en Trabajo Social.

La interpretación de una experiencia particular servirá a modo de ejemplo para que los lectores puedan acercarse a esta técnica.

Como investigadores encontramos en las historia de vida una posibilidad de inmersión en el mundo de la vida de las personas y, como trabajadores sociales la posibilidad de analizar a partir de experiencias particulares un mundo de significados y las pertenencias sociales. Las intervenciones e investigaciones, en este sentido, permiten articular lo singular y lo colectivo en un entramado del que forman parte.

Historias de vida: algunas definiciones

Considero importante aclarar que para este capítulo tomo a la historia de vida como una técnica de recolección de información en el marco de un diseño cualitativo para la investigación social. Sin embargo, la historia de vida es considerada también como parte de una metodología específica: método o enfoque biográfico (Sautú, 1999; Bertaux, 1999). Para estos autores el método biográfico tiene respecto de otros métodos la ven-

taja de recoger la experiencia de la gente tal como ellos la procesan e interpretan. Esta revelación de hechos e interpretaciones explícita o implícitamente está filtrada por las creencias actitudes y valores del protagonista quien narra desde el hoy a quien él fue en el pasado.

El enfoque biográfico propuesto por Bertaux (1999) tiene como principales características: profundizar en la comprensión de los fenómenos antes que en probar o refutar hipótesis, concentrarse en pocos casos o en una comunidad acotada y un aspecto fundamental que se refiere al análisis de los datos: el mismo se desarrolla simultáneamente con la realización del trabajo de campo. Este autor realiza una fundamentación sobre la necesidad de pensar a las historias de vida en términos de enfoque biográfico en lugar de método. Lo que está en juego, desde su perspectiva, no es sólo la adopción de una nueva técnica de recolección de información sino también un nuevo proceso sociológico, “un nuevo enfoque que permitiría conciliar, de una vez por todas, la observación y la reflexión” (Bertaux, 1999).

En este sentido el método biográfico recoge descripciones de sucesos hechos o situaciones que forman el marco social a partir de la perspectiva del sujeto.

Inclusive para otros autores, “el enfoque biográfico no constituye una nueva práctica empírica, sino que presupone una redefinición de la forma de pensar las ciencias sociales; esto es, una forma distinta de aproximarse al complejo mundo de lo social” (Perren, 2012). En este sentido y siguiendo los estudios de Perren (2012), esa ruptura se plantea en tres planos:

- En *términos epistemológicos* ya que rechaza la concepción positivista en su intento de imitar a las ciencias naturales.
- En *términos metodológicos* la ruptura planteada por el enfoque es más profunda y tiene como principal blanco a la cuantificación y a la utilización abusiva de las encuestas a gran escala que se encuentran imposibilitadas de analizar la compleja relación que existe entre individuo y sociedad.
- En *términos políticos e ideológicos* quienes desarrollan, especialmente, la historia oral se presentan como algo diferente en el mundo académico al abordar nuevos objetos de estudio. Una cuestión central de este enfoque es la premisa de entender al conocimiento como el resultado de una interacción entre observador y observado; es decir, la evidencia no pre-existe al acto comunicativo. La relevancia y la valoración del punto de vista del entrevistado como co-autor del documento creado.

En relación a la historia de vida la considero como un término polisémico, es decir, que existen diversas definiciones acerca de ella. Algunos autores remarcan la centralidad de la vida de una persona y el análisis del relato que el sujeto lleva a cabo en relación a sus experiencias vitales (Mallimaci y Giménez Beliveau, 2006), junto con el estudio y colección de documentos de vida que focalizan en los cambios en la vida de un sujeto (Denzin, 1989).

Según Daniel Bertaux, “los relatos de vida constituyen una herramienta incomparable de acceso a lo vivido subjetivamente” (1999: 3). En este sentido coincide con Atkinson (1998), quien también hace hincapié en la posibilidad de reunir información acerca de la esencia subjetiva de la vida entera de una persona remarcando los aspectos más importantes.

En investigaciones cualitativas los autores consultados se refieren a las experiencias destacadas de la vida de los sujetos y las definiciones que los mismos le aplican a estas experiencias como cuestiones centrales de la técnica de historia de vida. (Taylor y Bogdan, 1990)

Denzin (1970) por su parte propone distinguir entre *life story* (relato de vida) y *life history* (historia de vida). El primero se refiere a la historia de una vida tal como la cuenta la persona que la ha vivido, mientras que el segundo a los estudios de casos sobre una persona dada que comprenden no solo su propio, relato si no otros tipos de documentos.

Una definición que valoramos especialmente por su claridad es la de Marina y Santamarinas para quienes “las historias de vida están *formadas por relatos que se producen con una intención: elaborar y transmitir una memoria, personal o colectiva, que hace referencia a las formas de vida de una comunidad en un período histórico concreto. Y surgen a pedido del investigador*” (1999: 261).

Dentro de los estudios biográficos se encuentra la *autobiografía*, una historia de vida de una persona relatada por ella misma. La biografía es la historia de vida de una persona, viva o muerta escrita por un investigador utilizando otras fuentes tales como, entrevistas a personas que los conocen o han conocido y utilizando todo tipo de documentos, como los documentos personales. Entre los *documentos personales*¹ podemos distinguir las autobiografías, los diarios personales, la correspondencia, fotografías, películas, videos, objetos personales y, también, correos electrónicos. Estos materiales son el resultado de la producción del sujeto que participa en la investigación, muchas veces lo ayudan a recordar momentos significativos en sus historias de vida. Es interesante consignar que los recuerdos se organizan a través de eventos significativos y estos documentos son muy útiles a la hora de recuperarlos del pasado.

Con respecto a la realización de una *historia de vida* puedo afirmar que la misma contempla las siguientes dimensiones:

- Ser solicitada por el investigador.
- El objetivo consiste en conocer la perspectiva del sujeto en relación a su propia vida, a los puntos clave o de inflexión, a los hechos del pasado que dejaron huellas en el presente.
- Puede y es aconsejable combinarla con la utilización de documentos personales. Esto permite, en la situación de entrevista, ayudar a la memoria.
- El conocimiento se crea a partir de la interacción del entrevistador entrevistado. Los recuerdos se crean a partir de esta relación entre los dos sujetos que debe ser siempre de empatía.

Diferentes momentos del desarrollo de las historias de vida

La historia de vida atravesó diferentes momentos hasta ser tal como la conocemos. Los autores Marina y Santamarinas (1999) toman en cuenta los diversos problemas o enfoques de las historias de vida, y a partir de ello establecen tres etapas principales. Es oportuno aclarar que, si bien realizo la presentación mediante un cuadro, los períodos no representan momentos estancos y esta es una de las posibles formas de diferenciar los períodos.

Antropologismo Conservacionista	Estudios de Marginación	El estudio de sociedades complejas
Principios del Siglo XX hasta los años 30.	Desde los 30 hasta los 60	Desde los 60 a la actualidad
Orientadas por la práctica antropológica. Estudios de grandes migraciones.	Antropología, sociología. Migrantes y marginados	Grupos o poblaciones dentro de segmentos medios de la sociedad.
Estudio de caso desde una perspectiva psicológica.	Historias cruzadas A. Nevin (1948)	Reflexión metodológica y epistemológica acerca de la técnica.

¹ Autores que profundizan en la temática acerca de los documentos personales son, entre otros, Pujadas J. (1992) y G. W. Allport (1966).

Biografías de sujetos destacados de sociedades preindustriales.	Estudios de poblaciones marginadas. La marginación como estructuradora de biografías.	Búsqueda del significado y la perspectiva del actor.
Mayor interés en el documento que en su elaboración y análisis. "Fetichización del documento"	Se busca conocer mediante las H. de V. los procesos de reconstrucción de la identidad.	Se busca analizar las representaciones y los conflictos dentro de las estructuras productivas.
"El campesino polaco en Europa y América" Thomas y Znaniecki (1921)	"Los hijos de Sánchez" de Oscar Lewis (1961)	Bertaux, (1993); Ferrarotti (1993), Sautú, (1999) entre otros.

Cuadro de elaboración propia a partir de Marina y Santamarinas (1999)

En la actualidad nos encontramos en el período del estudio de sociedades complejas. Las *historias de vida* de este período no buscan exclusivamente abordar lo marginal o los casos problemáticos, sino que tienden a recuperar las historias particulares del común de la gente.

Reconstruyendo historias: acerca de la relación entre el investigador y los sujetos que participan en la investigación

Cómo solicitar, alojar y construir discursos

Para realizar un estudio de historias de vida se requiere un diseño flexible de investigación. Muchas de las decisiones se tomarán a lo largo del proceso investigativo y dependen del análisis de los resultados preliminares.

El número de informantes, por ejemplo, no puede especificarse de antemano ya que es difícil determinar a cuántas personas debemos entrevistar en un estudio cualitativo.

El modo más fácil de constituir un grupo de informantes es el de la técnica de *bola de nieve*: conocer unos informantes y lograr que ellos nos presenten a otros. Las observaciones anteriores y el desarrollo de otras técnicas de recolección de información tales como observaciones participantes o grupos de discusión pueden ayudarnos a identificar posibles informantes.

Al realizar historias de vida buscamos un tipo particular de persona que ha pasado por determinadas experiencias. El sujeto tiene que tener tiempo para dedicar a las entrevistas, ganas y capacidad para expresar sus experiencias sintiéndose cómodo.

Con respecto al escenario, mientras los observadores realizan sus estudios en ambientes naturales los entrevistadores crean escenarios artificiales. El espacio es algo que debe ser acordado con el entrevistado. Muchas veces los encuentros en sus hogares posibilitan tener *a mano* documentos, fotos, que los ayudan a evocar recuerdos. Los espacios en sí mismos ayudan a recrear la memoria. De todos modos, deberíamos evaluar que en esos escenarios es probable que seamos interrumpidos.

No existen pasos fáciles para encontrar a un buen informante. Es poco frecuente que los mismos surjan como consecuencia de una búsqueda.

No sabemos cuántas entrevistas necesitaremos para completar nuestro estudio. Algunos autores prefieren referirse a horas de grabación para cuantificar estas interacciones pero es importante entender cuando reti-

rarse del campo. El punto de saturación propuesto por Bertaux, “[...] es el fenómeno por el cual después de un cierto número de entrevistas el investigador o su equipo tiene la impresión de no aprender nada nuevo, al menos en lo que concierne al objeto sociológico de la entrevista” (1976: 8).

En este sentido, cabría preguntarnos si es que hemos aprendido lo suficiente acerca de un tema como para retirarnos del campo. Considero que en este punto es crucial tener bien delimitadas de antemano las preguntas de investigación que orientaron el estudio y evaluar muy conscientemente las ventajas y desventajas de seguir realizando entrevistas. En lo personal considero que siempre son fuentes inconclusas (podríamos volver a ellas miles de veces y relevar nuevos aspectos).

Realizar una historia de vida en investigación social implica una inmersión en el mundo de la vida de una persona y esto exige mucha preparación y dedicación por parte del investigador. Así considero que es de suma importancia la preparación de la entrevista. La espontaneidad de la misma, solo puede asegurarse si el entrevistador se familiariza previamente con el universo del entrevistado, y para ello, resulta fundamental realizar una investigación antes del encuentro. La lectura de material –que trata acerca del objeto de estudio– puede ayudar a construir preguntas y campos de problemas que sean pertinentes y fundamentalmente a ser respetuosos de este encuentro tan particular.

En la situación de entrevista, el entrevistador debe construir un espacio de encuentro en donde la situación sea similar a las que las personas hablan naturalmente. Este punto, en sí mismo, constituye todo un desafío.

Mallimacci y Giménez Beliveau (2006) proponen una serie de pasos a tener en cuenta para la organización de un estudio que requiera esta técnica.

Autor	Etapas en la realización de cada historia de vida
Plummer (1983)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparación. ➤ Obtención de datos. ➤ Conservación de los datos. ➤ Análisis de datos. ➤ Presentación de los mismos.
Bertaux (1997)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apertura del terreno. ➤ Obtención de la o las entrevistas. ➤ Preparación de la o las entrevistas. ➤ Realización de la o las entrevistas. ➤ Análisis (que abre a su vez otra serie de procesos y decisiones.)
Atkinson (1998)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planeando la entrevista. ➤ Haciendo la entrevista. ➤ Interpretando la entrevista.
Miller (2000)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Negociando con los entrevistados. ➤ Entrevistando. ➤ Analizando el material recolectado.
Mallimacci (2006)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparando la entrevista ➤ Haciendo la entrevistas ➤ Analizando y sistematizando

Mallimacci y Beliveau (2006)

A continuación presento el fragmento de un material que forma parte de un estudio de historias de vida de un grupo de mujeres del conurbano bonaerense. Me interesaba conocer los procesos migratorios, las trayectorias educativas y laborales y la variable de género interactuando con esas dimensiones

Espero que el testimonio y el posterior análisis que comparto dejen algunas pistas interesantes que permitan reflexionar en torno a la técnica.

Me encontré con Ana, 30 años, en el marco de una investigación que buscaba conocer las historias de vida de un grupo de mujeres del conurbano bonaerense. Me propuse como objetivo conocer la historia de vida de ella en relación a sus puntos de inflexión para comprender su historia laboral, educativa y vincular y los motivos que la llevaron a vivir en un asentamiento urbano precario del conurbano de la Provincia de Buenos Aires.

Ana vivía en una villa² de Berazategui hacía 15 años pero había nacido en un pequeño pueblo de la Provincia de Santiago del Estero, República Argentina (comenta mientras empieza a compartir los primeros mates conmigo). Sus padres eran peones de campo y vivían junto a Ana y sus hermanos (cuatro) en una casilla de adobe y madera de un solo ambiente, en las inmediaciones del mismo. Comenta que ella y toda su familia (cinco hermanos) trabajaban en los campos de algodón. (Ana está describiendo el trabajo a “destajo”: le pagan a un trabajador por una producción que le es muy difícil alcanzar por sí solo por lo cual recurre a la familia. Esta cosecha se realiza entre los meses de enero y marzo.)

Ana cuenta que ella comenzó a trabajar a los cinco años recogiendo capullos de algodón³. Al recordar hace un gesto claro con la mano, como haciendo un cuenco y luego un pequeño puño. (La memoria es visual, ella se veía a sí misma de pequeña haciendo este movimiento). Las ramas le pinchaban las manos y se las hacían sangrar. No le gustaba hacer ese trabajo, ni que sus hermanos lo hicieran. No podían evitarlo. Ponían los capullos de algodón en una bolsa anudada a su cintura. El trabajo era de sol a sol. Le pregunto en relación a la interacción familiar hace hincapié en su relación con sus padres. *“No se daban cuenta... no comíamos... sólo pan y mate cocido. Nada más. Días así...”* relata con tristeza.

Sus padres se dedicaban exclusivamente a trabajar de sol a sol junto a sus hijos, al parecer no quedaba tiempo para nada más. Además de trabajar en el campo Ana buscaba agua del pozo y ayudaba a su madre en la crianza de sus hermanos y a lavar ropa. (La incorporación de las niñas en tareas domésticas se hace en edades tempranas. En ese sentido, podríamos decir que desde muy pequeñas tienen tareas similares a las de los adultos).

Ana refiere que a los seis o siete años su madre la lleva al pueblo cercano, alejándola de sus hermanos, para trabajar como “criadita”⁴. Tenía que responsabilizarse de todas las tareas de esa casa. Ella describe algunas actividades que realizaba *“una vez me quemé con una olla”* y reflexiona acerca de otras. *“Era una nena cuidando a otros nenes. No tuve infancia. No pude jugar”*. En relación a la escuela, expresa que a los 9 años empezó a concurrir, pero que era muy difícil para ella, que todo se dificultaba porque no tenía ni la ropa ni los elementos adecuados para concurrir (en otra instancia vuelve sobre este punto aclarando: siempre era ropa usada, hasta a veces sucia). En esos instantes detuvo

2 Villa de emergencia puede considerarse también como barrio pobre con escasa urbanización.

3 La planta del algodón crece a baja altura por lo cual la explotación laboral infantil ha sido frecuente en esta actividad. Los algodones suelen tener pequeños cardos y espinas.

4 Criadita: se refiere a la niña, en general hija de la criada o los peones cuyo trabajo (doméstico) es solicitado a los padres por parte del empleador. En general el pago es techo, comida y ropa, a veces se incluye educación. Esta práctica constituye un delito.

el relato. *"No sé por qué estoy contándote esto, nunca le conté a nadie estas cosas"* y hace una pausa con un suspiro que pareció durar mucho tiempo. Mira al cielo, se le llenan los ojos de lágrimas. Parece recuperarse y continúa. A los 17 años y tras trabajar en otras casas como empleada doméstica, Ana viaja a la Capital Federal donde al poco tiempo conoce al padre de sus tres hijos, Ricardo. Nacen los hijos de ambos: Nicolás, hoy de 12 años Joaquín de 10, que según ella son *"la alegría de mi vida"*. Al preguntarle en relación a cómo era su vida en la actualidad, ella comenta que es un mundo nuevo en relación a los tiempos en Santiago del Estero. Sus hijos van a la escuela *"inclusive fueron al jardín de infantes"*, practican fútbol en una canchita del barrio y tienen una Unidad Sanitaria muy cerca de la casa. Ana se apresura a mostrarme la casa, de material. Enfoca su mirada y la mía en algunos aspectos: los niños tienen una habitación para ellos (decorada con dedicación) y el baño se encuentra dentro de la construcción. Insiste, también, para que vea la *playstation*⁵ de Nicolás y Joaquín. Ana realiza changas como empleada doméstica mientras termina su escolarización primaria en una escuela para adultos. En la institución educativa a la cual asisten sus hijos le dan comida a cambio de algunas tareas sencillas. Su esposo es changarín dedicándose a la pintura y a la albañilería. Ana habla de esto con alegría, sintiéndose dueña de un triunfo personal, manifiesto sentirse agradecida por esta *"segunda oportunidad que la vida le dio"*. Le pregunto acerca de los lazos con la familia de origen, me contesta que se enteró del fallecimiento del padre pero que a los demás integrantes decidió no verlos nunca más. La expresión de Ana cambia y su mirada refleja un dolor difícil de poner en palabras. Decido no preguntar más. Luego de algunos intercambios decido alejarme. Nos abrazamos.

Voy ampliando mi registro en el viaje de regreso en tren, expandiendo las notas condensadas que fui tomando durante la entrevista.

Breve análisis de la historia de vida

En primer lugar, es de destacar el carácter subjetivo de la experiencia. Mediante las entrevistas el investigador busca comprender de qué manera los informantes se ven a sí mismos y a su mundo.

No es relevante a fines de la investigación cuánto duelen las espinas de los cardos de la planta de algodón. Sí me interesa la perspectiva de Ana con respecto a su historia. Este ingreso temprano en el mundo del trabajo, los modos y el contexto en el cuál se desarrollaron estos hechos impactaron en su trayectoria laboral y en su configuración subjetiva. Este relato es en donde el dolor se encuentra presente recordando aquellos momentos. Son relevantes los significados que para ella tienen esos sucesos, la manera en los que los enuncia o los calla, que los ríe o los llora. Este fragmento del testimonio nos permite inferir sobre las posibilidades y las dificultades de las familias pobres rurales para su reproducción social. Las desigualdades en cuanto al género y las brechas que parecen generarse a partir de la no inclusión educativa. Cómo las nulas acreditaciones parecen condicionar el ingreso o la imposibilidad de ingreso al mercado formal de trabajo. Todas estas dimensiones a partir de las palabras de una protagonista. Estas consideraciones sociológicas son encarnadas en el discurso de una persona que ha vivido esa realidad y se resiste a dejarla olvidada.

En este estudio, que involucró varios encuentros, intenté recuperar, re- construir juntas, los encadenamientos de hechos significativos, acontecimientos clave de su vida entendiendo que el sujeto habla desde quien ahora es refiriéndose al sujeto que él mismo fue. Insisto en relación a que no estamos buscando la verdad *per se*. Por otro lado estos testimonios ponen en jaque el saber antes hegemónico de las ciencias y

5 Es una consola de juegos.

lo pone en tensión con los relatos cotidianos. Las historias de vida nos permiten una puerta para la comprensión de los diferentes contextos de los cuales formaron parte, en este sentido, Ferraroti (1990) se refiere a que intentó en sus estudios conectar de manera muy cuidadosa la biografía individual con las características estructurales de lo dado.

En las entrevistas intentamos que el sujeto comparta de una manera honesta sus experiencias y las perspectivas que sobre ellas se ha formado. En este sentido las fábulas, las exageraciones, los prejuicios y los olvidos son tan valiosas como las descripciones que parecen ser *más objetivas*, siempre que sean adecuadamente identificadas y clasificadas. Como expresaba Walter Benjamín recordando su infancia en la ciudad de Berlín en las vísperas de la Segunda Guerra Mundial. La dulzura y la frescura de los recuerdos que aparecen y contamos mientras nos contamos a nosotros mismos.

[...] Sin embargo, el aire en el que se mecía entonces aquella mariposa, continúa aún preñado de una palabra que desde decenios no volví a oír ni pronunciaron mis labios. Ha conservado lo inescrutable de lo que contienen las palabras de la infancia que le salen al paso al adulto. Al haberlas silenciado tanto tiempo las transfiguró. (Benjamin, 1982: 30)

Algunas de esas transiciones o eventos específicos son percibidas como momentos críticos pudiendo ser definidos como *turning points*. Constituyen puntos de inflexión que los sujetos describen en términos de continuidades o rupturas de ciclos. Mi trabajo era buscar esas presencias o marcas en el relato de las mujeres y las conexiones que se establecían con procesos y fenómenos sociales más amplios tales como la maternidad, el trabajo, el género entre otros.

En la construcción de fuentes orales la gramática del receptor es la posibilidad de existencia del discurso. Del investigador depende la posibilidad de construcción de lo narrado. Ana habló de esa manera a partir de esta aventura en común que emprendimos juntas. Los resultados hubieran sido diferentes con otros investigadores.

La *historia de vida* es una aventura en común. Requiere la capacidad de relacionarse con otros en sus propios términos, para ello resulta fundamental permitir que la gente hable. Esto puede resultar una obviedad pero implica poder escuchar con atención, mostrar empatía, no interrumpir, ni juzgar. Ser sensible ante ese mundo que se devela y se construye ante nuestros ojos. Sugiero abandonar un tema que no resulta interesante para el investigador y no seguir con las entrevistas si no se ha podido generar empatía con los entrevistados.

Los autores consultados acuerdan en la necesidad de establecer un *rapport* (cordialidad, confianza, amabilidad) con los informantes. Para que una historia de vida se desarrolle plenamente es condición que el interlocutor se adueñe de la conducción de la conversación, que la misma sea lo menos directiva posible, similar a una charla entre iguales. La escucha atenta pero no pasiva es indispensable porque un sujeto no recita su vida, sino que reflexiona sobre ella cuando la comparte. Bertaux (1999) propone ir más allá y sugiere que el informante tome el control en la situación de la entrevista y hable libremente. Por supuesto, aconseja, es fundamental tener la guía de la entrevista muy presente.

La entrevista comparte los rasgos de una conversación amistosa. Recoge testimonios del pasado recordados en una situación de interacción con el entrevistador, procesados a lo largo de las experiencias pasadas e incorporando las interpretaciones y expectativas presente. Para algunos autores (Bogdan y Taylor, 1990) la *historia de vida* es uno de los tipos de entrevista en profundidad que tiene como objetivo aprehender las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que ésta le aplica a tales experiencias. Coincido con los puntos expuestos por Bogdan y Taylor (1990) que son ineludibles aclarar con los participantes para no crear desinteligencias:

- 1- Motivos o intenciones del investigador. Es importante explicar los motivos que nos llevan a desarrollar el estudio. Podemos decir que el mismo tiene fines académicos o que nos encontramos aplicando a una beca de investigación por ejemplo.
- 2- Anonimato. Es sensato utilizar seudónimos tanto para las personas como para los lugares. Esto debería ser aclarado al inicio del documento.
- 3- La palabra final. Podemos decirles a quienes participan en nuestra investigación que tendrán la oportunidad de comentar los borradores de nuestro artículo.
- 4- Dinero. Existen diversas opiniones en relación al pago a los informantes por la realización de las entrevistas. Algunos investigadores se deciden por compartir los derechos de autor.

Resulta fundamental entender, a la hora de llevar adelante un estudio que incluya fuentes orales, su intrínseco carácter subjetivo. La historia de vida constituye la mayor implicación entre quien entrevista y el sujeto que comparte su relato. La eficacia en la implementación de esta técnica depende fuertemente de dicha relación.

Todo relato tiene en cuenta al destinatario de lo que se dice, por lo que la escucha es la posibilidad de construcción de lo narrado. Es decir el tipo de discurso, la forma del recuerdo y la narración dependen del entrevistador que lo solicita. En este sentido, Marina y Santamarinas (1999) citan a Fraser (1990), “[...] como historiadores orales [...] estamos allí un poco como comadronas en la recreación de la historia de vida”.

Los documentos personales a los que nos referíamos anteriormente, (diarios, fotos, dibujos, cartas, registros, e-mails, documentos) son muy útiles a la hora de llevar a cabo historias de vida. La memoria es visual y se inscribe en un espacio. Muchas veces esos materiales pueden ayudar a que los recuerdos emerjan del pasado.

Como afirma Ferrarotti (1996), cada individuo no totaliza directamente una sociedad; la totaliza a través de la mediación de su contexto inmediato, de sus posibilidades. En esta búsqueda de las mediaciones que se interponen entre individuo y sociedad, consideramos fundamental el concepto de *habitus* de Bourdieu (1998). Como señaló el sociólogo francés, cada individuo proyecta en su praxis un bagaje, una especie de estructura de valores y significados, que es el fruto de una historia, de un proceso de socialización. Cada historia de vida, entonces, es una ventana a partir de la cual podemos comprender el universo del que el narrador, en este caso, forma parte a partir de su propia perspectiva, en relación recíproca con procesos sociales más amplios (trabajo, género, diferencias campo ciudad, educación etc.).

En relación al registro de las historias de vida, recomiendo el uso del grabador y la filmación. Estos son aspectos que deben negociarse antes de comenzar las entrevistas y nunca realizarse sin el consentimiento de las personas. Es muy importante tomar notas condensadas durante el encuentro y expandirlas inmediatamente después. Ante la imposibilidad de filmar las anotaciones nos permiten recordar gestos, el lenguaje corporal del entrevistado, la actitud y su mirada y por supuesto, la forma en que nosotros nos sentimos en el encuentro.

Son múltiples los dispositivos con los que se pueden realizar grabaciones en la actualidad. Tiene un tamaño realmente pequeño. Los magnetófonos alguna vez utilizados para registrar dieron paso a una cada vez más sofisticada tecnología. De todos modos sugiero chequear los dispositivos. Recuerdo una vez, que en el contexto de una entrevista, advertí que mi celular no tenía la capacidad suficiente. En otra ocasión el sonido ambiente hizo que la calidad del sonido fuera muy defectuosa. De estas experiencias de aprendizaje lo más grave fue el tiempo que les hice perder a mis entrevistados.

En relación a la desgrabación y a la transcripción, esta debe hacerse lo más rápidamente posible. De no ser así corremos el riesgo de preguntar nuevamente acerca de algunos temas ya tratados. Por otro lado y no menos importante escuchar la entrevista permite algo fundamental en el desarrollo del estudio, realizar una reflexión crítica sobre el entrevistador.

Puntos a tener en cuenta al realizar una historia de vida:

- La idea de conversación es central (nadie puede contarle su historia a un maniquí o a alguien a quien no le interesa escuchar). La escucha es atenta pero no pasiva.
- Se trata del encadenamiento de hechos significativos, acontecimientos clave, importantes, en la vida de los entrevistados.
- El éxito de una historia de vida se basa, fundamentalmente, en la relación entre el entrevistador y el entrevistado. La empatía cumple un rol fundamental.
- La escucha del investigador es la posibilidad de construcción de lo narrado por el sujeto.
- El análisis debe efectuarse al mismo tiempo que se realiza el trabajo de campo.

En relación a la presentación de los resultados, podemos optar por hacer las desgrabaciones e incluir un mínimo de análisis, o lo que se realiza más usualmente, compartir la presentación de fragmentos de lo narrado y a partir de allí un análisis del investigador a partir de su contexto conceptual. Sea cual fuere la decisión es interesante explicar el por qué de la elección y los tipos de reajustes realizado en caso de haberlos hecho. Particularmente, no encuentro mucho sentido en hacer una transcripción palabra por palabra sin edición de lo grabado. Mucho del espíritu y la calidez de esas conversaciones se pierde en esas líneas.

Usos en investigación social y en trabajo social. Buscando pertenencias sociales

Cada investigación e intervención profesional tiene el contenido y orientación de las definiciones teóricas que la sustentan. Elegir la historia de vida implica comprender el valor que tienen los sujetos protagonistas de su historia para contarla desde su perspectiva y así poder sentirla más suya.

En relación a la elección de la técnica de historia de vida en investigación social su utilización responde a ciertos objetivos.

- Se relaciona directamente con las preguntas de investigación.
- Tenemos interés en profundizar acerca de la trayectoria de vida de una persona determinada.
- Investigaciones previas hacen referencia a una persona o familia sobre quienes nos interesa conocer. Ellos pueden brindarnos más información de la que ya poseemos.
- Un caso individual puede ayudarnos a comprender el hecho o proceso investigado. Relación entre biografía y sociedad.

Acuerdo con Cazzaniga (2001) en relación a la importancia de un abordaje desde la singularidad en la profesión de trabajo social. Esta modalidad de intervención requiere de la utilización de las técnicas de entrevistas y observación que buscarán recuperar la historia de vida de los sujetos.

Esto significa recuperar con el "otro", los aspectos de sus condiciones de vida, su cotidiano, intentando comprender las significaciones que le otorga. No se trata de una interpretación psicológica, sino de la búsqueda de las referencias sociales, sus pertenencias, lo que aparece desde el sujeto como aspectos que le reafirman su identidad social.

Una técnica interesante para recuperar es la historia de vida. Los registros tendrán que dar cuenta de los relatos, que el trabajador social deberá analizar en función de los objetivos perseguidos. Los planes de acción se construirán según el proceso de entrevistas que se irán realizando y estarán en la línea del refuerzo de las referencias sociales (Cazzaniga, 2001: 12).

En la intervención profesional conocer este mundo pre interpretado por el otro nos posibilita diseñar estrategias que contemplen su singularidad y sus pertenencias sociales al mismo tiempo. Las profesiones parecen no tener más el monopolio del conocimiento a partir de recuperar esas voces junto con los otros.

Es a través de las perspectivas de los sujetos que comprendemos el contexto de las historias de vida y reconocemos sus significados. Para Atkinson (2002) contar nuestras historias nos permite ser escuchados, conocidos y reconocidos por los demás. Contar una historia de vida hace explícito lo implícito, develado lo oculto. Esto concuerda con lo expuesto por Joutard (1999) la entrevista es a menudo una toma de conciencia: uno existe, tiene una vida, es un actor de la historia, es poseedor de una cultura. Después de esta experiencia la persona no es la misma que antes. Nosotros, como investigadores y/o trabajadores sociales tampoco.

Las historias de vida permiten acercarnos a un mundo de experiencias que se extingue y necesita decirse y construirse una vez más. En un mundo cada vez más globalizado los relatos particulares de las historias de vida, “pequeñas historias, historias chiquitas”; van a quedar progresivamente subordinadas, en el sentido fuerte del término, a una forma de relato que es el modelo de la información, muy diferente a las narrativas y a los cuentos, en el que no caben las experiencias, primero, ni mucho menos las que se refieren a los campos de algodón.

Bibliografía

- Atkinson, R. (1998). “The Life Story Interview”, en *Qualitative Research Method*, Series N°4. Reino Unido: Sage Publication.
- Benjamin, W. (1990). *Infancia en Berlín hacia el 1900*. Argentina: Alfaguara.
- Bertaux, D. (1996) “Historias de casos de familias como método para investigación de la pobreza”, en *Sociedad Cultura y Política*, vol. 1, N°1. Buenos Aires.
- (1999). “El enfoque biográfico: su validez metodológica y sus potencialidades”, en *Proposiciones*, N°29.
- Bourdieu, P. y Wacquant, L. (1998). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: Siglo XXI editores.
- Cazzaniga, S. (2001). “Metodología: el abordaje desde la singularidad”, en *Desde el Fondo* N°22. Paraná: Centro de Documentación. FTS. UNER.
- Delgado, J.; Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y Técnicas cualitativas en Ciencias Sociales*. España: Síntesis Psicología.
- Ferrarotti, F. (1990). *La historia y lo cotidiano*. Centro Editor para América Latina. Buenos Aires.
- (1996). “Relación entre sociología e historia”, en *Historia, antropología y fuentes orales*, N°16. España: Universidad de Barcelona.
- Galeano Marín, E. (2004). *Estrategias de investigación social cualitativa. El giro de la mirada*. Medellín: La Carreta.
- Joutard, P. (1999). *Esas voces que nos llegan del pasado*. España: Fondo de Cultura Económica.
- Joutard, P. y otros (1988). “Historia oral historia de vida”. Cuaderno de Ciencias Sociales. Costa Rica: FLACSO.
- Mallimaci y Beliveau (2006). “Historia de vida y métodos biográficos”, en Vasilachis de Gialdino (coord.). *Estrategias de investigación cualitativa*. España: Gedisa.
- Perren, J. (2012). *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*. Vol. 10, N°2.
- Pujadas, J. (1982). *El método biográfico: el uso de las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Santamarina, C.; Marinas, J. (1995). “Historias de vida e historia oral”, en Delgado, J. y Gutiérrez, J. (eds.). (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Síntesis.

- Sautu, R. (1999). "Prácticas y estilos de la investigación biográfica", en Sautu, R. (comp.). (1999). *El método biográfico: la reconstrucción de la sociedad a partir del testimonio de los actores*. Buenos Aires: Editorial Belgrano.
- Taylor y Bogdan (1990). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Buenos Aires: Paidós.
- Valles, M. (1997). "Técnicas de conversación, narración (I): las entrevistas en profundidad", en *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Síntesis.

CAPÍTULO 8

Cómo hacer una historia oral Algunas cuestiones metodológicas para tener en cuenta

Florencia Elverdin

Introducción

Con este trabajo no busco dar recetas sino guiar al estudiante de grado, tesista o investigador en las decisiones metodológicas y operacionales para hacer historia oral. Aquellos que han transitado por asignaturas de metodología de la investigación van a observar que hay algunos elementos que se comparten con investigaciones de enfoque cualitativo, sin embargo, énfasis en las particularidades de la historia oral.

La historia oral, a través de la entrevista –individual o colectiva– recupera los recuerdos y memoria de los testimonios que, junto a otras fuentes, construyen la memoria colectiva de un grupo privilegiando las voces de los protagonistas de un proceso histórico o un hecho puntual.

Este capítulo se basa en una revisión bibliográfica sobre la literatura de historia oral y la enunciación de ejemplos que ayudan a pensar la elaboración de un proyecto de investigación en este campo de estudio. Organizo esta presentación en dos momentos. En el primer momento, desarrollo las tradiciones de la historia oral; los usos de la historia oral como método de investigación, como técnica de recolección de información o como metodología específica dentro de las Ciencias Sociales, y sus definiciones. En el segundo momento, presento decisiones metodológicas y operacionales para hacer un proyecto en historia oral, me centro en la elección de un tema, la búsqueda y selección de los informantes; la preparación, realización y análisis de la entrevista.

Algunas cuestiones preliminares

La historia oral no tiene una única definición o un solo modo de explicarse. Existen dos tradiciones en la historia oral, una que la entiende como una herramienta para recuperar la memoria de aquellos actores sociales que han sido marginados por la historia oficial; en este sentido, el material teórico sobre historia oral, en esta tradición, tiene como protagonistas a los desheredados, a la población marginal urbana o rural, el cotidiano popular; y en algunos casos es, la historia oral es un instrumento de denuncia de las condiciones de vida

en las que se encuentran estos sectores sociales (Pozzi, 2008). En este sentido, Vilanova (en Thompson) reafirma esta idea: “la historia oral es una fuente idónea para aproximarse y “descubrir” a las mayorías, los que la utilizan tienden a considerarla como arma de combate profesional para desmitificar y denunciar” (1988: 7).

La otra tradición de la historia oral sostiene que ésta se emplea para registrar la memoria de personajes políticos de la época a nivel local o nacional (Pozzi, 2008). En este capítulo me centro en el desarrollo de la primera tradición.

En el recorrido realizado sobre la literatura de historia oral (Meyer y Olivera de Bonfil, 1971; Portelli 2005; Joutard, 1986; Schwarzstein 1995; Aceves, 1993; Meyer, 1996) se presentan algunas discusiones que sostienen que, para algunos, esta historia es un campo específico de la metodología de las Ciencias Sociales y que necesita de la interacción y el diálogo entre distintas disciplinas para ser abordada; para otros es una técnica de búsqueda de información y se la utiliza con un objetivo específico; y se la concibe como un método de investigación. Frente a este debate, entiendo que la historia oral no es una técnica de recolección de información sino un método dentro del campo de la investigación que se nutre de la sociología, psicología, antropología, historia y literatura. Sin embargo, no descarto que dependiendo del propósito y del objeto del proyecto de investigación o del proyecto de intervención la historia oral pueda ser utilizada como técnica de recopilación de testimonios o método de investigación.

Pero ¿qué quiere decir utilizar la historia oral como técnica de recolección de información o método de investigación? En el primer caso, es la presentación organizada de fragmentos de testimonios sobre un evento histórico o la participación en un hecho puntual como una movilización; en el segundo caso, se retoma ese paso inicial en diálogo con otras fuentes –archivos, testimonios, documentos– pero se le agrega un análisis científico e histórico, se describe la construcción e interacción entre el investigador y los sujetos de investigación con el fin de producir un nuevo conocimiento, una nueva fuente (Aceves, 1996).

Aceves señala que a la historia oral “se la consideró, especialmente, al principio, como una ciencia auxiliar del método histórico, como una simple técnica o procedimiento para almacenar grabaciones. Se la veía como una técnica más de la entrevista grabada y como un sistema depurado de la transcripción de la oralidad” (en Schettini y Cortazzo, 2005: 10).

Niethammer, en cambio, no concibe a la historia oral como una ciencia auxiliar, técnica o procedimiento, sino que adhiere a la posición de la historia oral como campo de métodos y expresa que es un:

[...] campo de métodos específicos para un tiempo determinado y apoyado en un trabajo interdisciplinario, que posibilita una ampliación de la tradición y percepción histórica y que se diferencia de otros campos de heurística histórica por el hecho de que las fuentes no son directamente accesibles y que la forma de explorarlas determina su carácter [...]. (Niethammer, 1989)

Schettini y Cortazzo (2005) señalan que para que la historia se presente como historia oral es necesario que el eje de indagación pase por el sujeto como protagonista de la historia inmerso en un contexto social. Puede que el sujeto no sea el protagonista central, pero sí su *memoria* sobre el acontecimiento histórico que se quiere reconstruir. A través de la *memoria*¹ no se pretende focalizar en la secuencia de hechos y fechas para someterlos a comprobación sino que se busca el sentido histórico que los narradores le otorgan a los acontecimientos (Portelli, 2013). Aceves (2005) propone dos modalidades de acceso a la memoria: como *rompecabezas* y como *laberinto*. En el primer caso, el investigador tiene mayor implicación en la configuración de los sentidos y la reconstrucción de las trayectorias vitales, se elabora un trabajo más cerrado. El segundo caso, supone una

1 Aquí solo se hace mención a la memoria pero hay trabajos que lo desarrollan en profundidad. Ver Aceves (2005) Fraser (1993) y Portelli (1989, 2015).

construcción y exploración más libre de los relatos significativos y da lugar a la existencia de trayectorias de vida no exploradas.

La fuerza de la historia oral radica en recuperar información de sujetos que vivieron un hecho histórico o situaciones significativas que se desean conocer y transmitir. Intenta rescatar la memoria de un grupo u organización social y pretende llenar parte de un vacío que la historia oficial negó. La historia oral como método de indagación emergió cuando las ciencias sociales necesitaron hacer visible la existencia de grupos y sectores invisibles por la historia tradicional (Niethammer, 1989).

La oralidad constituye uno de los modos más antiguos en la transmisión del conocimiento histórico, pero no toda oralidad es historia oral, para que la oralidad sea un recurso y fuente de la historia oral hay que cumplir con pautas que permitan recuperar la memoria, desde una perspectiva global de un proceso social (Schettini y Cortazzo, 2005)

La aparición de la historia oral es algo relativamente nuevo (últimas décadas) y ocurrió asociado a la Historia Social contemporánea. Ésta “nueva” historia acerca perspectivas de sectores mucho más diversificados que la historia tradicional, actores que no son tenidos en cuenta, grupos marginales, opositores a los sectores que tradicionalmente detentan el poder. (Schettini y Cortazzo, 2005: 8).

En esta frase aparece implícita la concepción de historia, entendida ésta en movimiento permanente, que pone énfasis en la singularidad de los hechos del pasado, a diferencia de la otra historia, la oficial, que se asocia a una visión cronológica y lineal de los hechos, es decir, como mera recolección de datos y fechas. Entonces, esta *nueva historia* está asociada con una nueva forma de entender la historia, con el modo particular en que se narran esos hechos desde la perspectiva de los sujetos.

[...] La historia oral [...] ya sea que la consideremos como una especialidad dentro del campo historiográfico o como una mera técnica específica de investigación contemporánea al servicio de varias disciplinas, es producto del siglo XX que enriqueció sustancialmente el conocimiento de la historia contemporánea. (Pozzi, 2008: 6)

La entrevista en la historia oral

La historia oral se basa en la interacción entre el sujeto investigado y el sujeto investigador con el fin de recabar información sobre una situación o un suceso no conocido hasta entonces o sobre la existencia de una perspectiva nueva acerca de un proceso social. Por lo tanto, es necesario conocer en profundidad el tema

2 Un ejemplo de combinación de fuentes es el trabajo de Schwarzstein y Yankelevich (1989) que describe la vida universitaria de Buenos Aires en el período de 1920- 1983 desde la mirada de los protagonistas del proyecto de transformación universitaria. Específicamente, reconstruyen los acontecimientos más importantes de la vida universitaria y facultativa de la UBA desde la perspectiva de los docentes, no docentes, alumnos y graduados. La combinación de las fuentes, y el registro escrito se utilizaron como soporte documental para el estudio del pasado. Esas fuentes (resoluciones, decretos, actas) recuperaron la memoria institucional, sin embargo las fuentes escritas no captaban las percepciones, sentimientos, motivaciones de los protagonistas de ese entonces. Para trabajar todos esos aspectos, los investigadores necesitaron acudir a documentos orales, es decir, debieron utilizar la fuente oral para hacer aparecer datos no existentes hasta ese momento pero necesarios para comprender el objeto de estudio. La utilización de ambas fuentes puso en evidencia que la universidad como institución educativa y política había pasado por distintos cambios, y que al interior de cada facultad las posibilidades de poner el marcha el “proyecto modernizador” presentaba peculiaridades.

o proceso histórico y social desde distintos documentos y fuentes que le permitan al investigador conocer lo nuevo².

En la historia oral se utiliza la misma técnica de recolección de información que en la sociología o en la antropología: la entrevista, lo que las hace distintas son los objetivos que persiguen; en el caso de la historia oral es la búsqueda de aquello que no aparece en los documentos escritos y recuperar el pasado desde el presente (Folguera, 1994).

La entrevista que se realiza para recuperar la historia oral de un pueblo, o de una comunidad, se diferencia de otras entrevistas porque prioriza la historia del sujeto y/o su memoria en relación con el pasado, el presente y el futuro. Los tipos de entrevistas, en historia oral, pueden ser temáticos o biográficos. La temática se interesa por la vida o fragmentos de la experiencia de un sujeto o grupo para comprender procesos sociales más amplios y la biográfica que se centra en el relato de un sujeto sobre la acumulación de información de toda su vida o parcialidades, personas que hayan ocupado en su vida una posición importante en lo económico, político, social y cultural (Schettini y Cortazzo, 2005). Estos tipos de entrevistas, temática y biográfica, asumen las características del diseño de la entrevista semi-estructurada y en profundidad respectivamente. No es objeto de este capítulo explicarlas exhaustivamente sino –solo– señalar aquellas características particulares de la entrevista en el momento de hacer una historia oral.

Barela y otros explican las particularidades de la entrevista en la historia oral.

Aunque a simple vista una entrevista de historia oral sea igual a entrevistas de otras disciplinas, lo que difiere es lo que se escucha, lo que se busca y lo que se interpreta [...]. En la historia oral –según lo define Grele– la meta es traer a la experiencia consciente la problemática ideológica del entrevistado, relevar el contexto cultural en que se transmite la información y así transformar una historia individual en una narrativa cultural, para entender de manera más plena lo que pasó en el pasado. (2004: 15)

Distintos tipos de entrevistas pueden ser utilizadas en la historia oral: entrevista estandarizada programada o cuestionario, entrevista semi-estructurada o entrevista en profundidad (Acuña, 1988; Folguera, 1994; Valles, 2000). La elección y utilización del tipo de entrevista está condicionada por los objetivos de la investigación, la experiencia del entrevistador, los sujetos de la investigación y el escenario de la investigación. Barela y otros (2004) proponen una clasificación de entrevistas para emplear en historia oral: entrevistas individuales (estructuradas y semi-estructuradas) y entrevistas colectivas y talleres. Los autores señalan que en las entrevistas colectivas se aborda un tema específico en pocas sesiones y los entrevistados comparten algún atributo en común: haber formado parte en un acontecimiento, haber trabajado en una organización, entre otros; en los talleres. Señalan los autores, el tema abarca más aristas que pueden ser propuestos por los integrantes o el coordinador, se realizan en un tiempo más prolongado y sus participantes pueden o no estar relacionados previamente. A diferencia de las entrevistas individuales, el recuerdo que se construye es colectivo y se requiere de la preparación del investigador como moderador del grupo. Las habilidades que tiene que desarrollar el moderador son similares a las presentadas en el grupo de discusión.

Mc Mahanen Grele (1991: 114) señala que la entrevista de la historia oral es *situación de conflicto potencial*. Es en esta interacción entre el investigador y el entrevistado que se producen conflictos por las formas de nominar, significar y dominar ese mundo social del que se habla. En algunos casos, explica el autor, las diferencias sociales son tan amplias que el conflicto ideológico no permite llegar a un acuerdo, en otros casos, al ser más las coincidencias disminuye el conflicto. La mayoría de las veces, el conflicto y las disidencias emergen en el análisis. Los conflictos son ideológicos sobre la formas de pensar y actuar en el mundo donde la clase, el género, la raza permean estos conflictos. Esa relación que menciona el autor, que no es lineal sino

social y por lo tanto conflictiva y contradictoria, es donde el encuentro entre ambos se hace más interesante en términos de la producción de sentido (Grele, 1991). Ambos sujetos tienen un contexto histórico en el que vivieron y viven que se hace explícito en el momento del encuentro y en el diálogo de la entrevista. El investigador (interno) está comprometido con la historia. Ahora es parte de esa historia narrada.

Los relatos expresan el sentido que los testigos le dan a la historia, la narración no sólo es oral sino dialógica y se construye entre los dos sujetos intervinientes provocada por el investigador (no de forma natural) para conocer el contexto histórico en el que vivió el entrevistado así como su interpretación (Schettini y Cortazzo, 2005). Portelli señala que “las fuentes orales nos hablan no únicamente de lo que la gente hizo, sino de lo que quisieron hacer, de lo que creyeron que estaban haciendo, de lo que ahora creen que hicieron” (1988: 19). Por tanto, ellas, ponen en evidencia la interpretación y sentido del hecho más que el hecho en sí. Entiendo junto a Fraser que hacer historia oral, recuperada a través de la entrevista, implica una reflexión y autorreflexión por parte del entrevistado: los testimonios podían contarme no sólo lo que recordaban haber hecho, sino lo que piensan que estaban haciendo en aquella época, y de lo que hoy pensaban de lo que habían hecho (1990: 147-148).

Considero que aquí es necesario hacer una distinción entre historia de vida e historia oral. Si bien en ambas el protagonista es el sujeto que narra y se recuperan las biografías, en la historia de vida, la biografía es el centro y se propone como técnica la entrevista en profundidad realizada en más de un encuentro con una misma persona o varias; en la historia oral, el centro es el hecho histórico y la biografía ocupa un lugar importante pero secundario. La historia de vida como la historia oral se construye a pedido del investigador, a diferencia de otros documentos³ como cuentos populares, música popular, autobiografías, que están disponibles independientemente de que el investigador los construya o los utilice.

Decisiones metodológicas y operacionales

Para definir un tema de investigación es necesario acceder a distintos tipos de fuentes y documentos: referencias bibliográficas, censos, estadísticas, investigaciones sobre el tema de interés, entrevista a expertos en la temática, archivos de historia oral, etc. Como punto de partida, Barela y otros (2004) señalan tres etapas: la búsqueda de fuentes primarias y secundarias, el análisis crítico y su sistematización para construir los antecedentes del proyecto. Lo que explican estos autores (Barela y otros, 2004: 12), es que si bien la historia oral se basa en otras fuentes, *ella construye su propia fuente*. Las fuentes escritas muestran un mundo concluido y estático de la historia, las fuentes orales en cambio nos permiten descubrir lo que no se mostró sobre las estructuras, la vida diaria, las creencias, valores:

Establecer un diálogo entre las fuentes escritas acabadas y limitadas y las fuentes orales abiertas y vivas, porque unas y otras dan versiones diferentes y, por lo mismo, se potencian y dinamizan entre sí. La palabra hablada ilumina la escrita, relativizándola y dándole la perspectiva y el contorno humano adecuado. (Vilanova; en Thompson, 1988: 10)

La combinación de estas fuentes es importante porque hay elementos que no se evidencian en la escritura: las pausas, las interrupciones, los silencios, los tonos de voz, las repeticiones. Es decir, para interpretar

³ Para ingresar en la discusión de materiales documentales acerca de sus definiciones, tipologías, limitaciones y potencialidades en la utilización de materiales documentales, ver el capítulo del libro de: Valles (2000). La investigación documental: técnicas de lectura y documentación, en: *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis

todos o la mayor parte de los elementos que hacen a la comprensión de un objeto es necesaria la búsqueda de diferentes documentos y fuentes.

Entonces, en la elección del tema algunas cuestiones a tener en cuenta son: el interés personal y grupal sobre el área temática, la disponibilidad y acceso a la información, los recursos materiales y humanos con los que cuenta el equipo de trabajo y la originalidad del tema.

Las áreas de exploración de la historia oral son estudios que se refieren a inmigración y desarraigo, proyectos orientados a: la acción para el cambio social; estudios del conocimiento popular, proyectos asociados a la microhistoria y la historia local (barrios, agrupaciones, etc) (Schettini y Cortazzo, 2005). Según Thompson los actores con los que es interesante hacer historia oral son los que no están representados en la sociedad, que han sido marginados del poder, de la cultura y de lo escrito (campesinos, inmigrantes, mujeres, la vida cotidiana, la experiencia ordinaria) (Vilanova en Thompson, 1988). Los propósitos –de investigación y prácticos (Maxwell, 1996)– en los que se utiliza la historia oral son: para fortalecer lazos intergeneracionales en la institución educativa entre alumnos, padres, profesores, abuelos y familia; para reconstruir la vida universitaria desde sus orígenes y para conocer las trayectorias de grupos o sucesos no estudiados (Schwarzstein y Yankelevich, 1989; Barela y otros, 2004; Schettini y Cortazzo, 2005), para aprender las trayectorias de los sujetos y las representaciones de la experiencia histórica (Pozzi, 2008).

Una vez realizado el recorte del tema y delimitado el/los período/s histórico/s que se van a estudiar se debe formular el supuesto de investigación y los objetivos que guiarán las indagaciones del estudio.

Búsqueda y selección de los informantes

La selección de los informantes se define de acuerdo, por un lado, al arsenal de fuentes y documentos que se utilizan y delimitan el marco conceptual, y por otro lado, a los objetivos de investigación. Varios autores acuerdan que los primeros contactos con los posibles informantes se originan en diversas fuentes (censos, investigaciones previas, etc.) que les permiten conocer en detalle la población de estudio. Entonces, a partir de esa búsqueda se tendrán en consideración, para seleccionar a los informantes, ciertas características: edad, género, lugar de residencia, formación, clase social, etc., siempre en función de lo que se quiere conocer. Se pueden encontrar dos tipos de informantes, los que brinden información acerca del local de investigación, contacto con potenciales entrevistados; y los que proporcionan información pertinente a los objetivos de la investigación (Valles, 2000). Folguera, identifica tres tipos de informantes de la historia oral:

Que posean información específica sobre algún aspecto referente al objeto de investigación; observadores atentos del pasado que sean capaces de recordar con detalle su propia experiencia y los hechos que ocurrieron paralelos a ella; que, en cierta forma, representen modelos, arquetipos, de ese momento histórico. (1994: 31)

Un tipo de muestreo para elegir a los sujetos del estudio, es el *muestreo teórico* (Taylor y Bodgan, 1987) que selecciona al entrevistado según la información que proporciona al objetivo de investigación hasta su saturación. Otro, es el de la *bola de nieve* mediante el cual una persona se puede contactar a otras para acceder a nuevas fuentes (sujetos que ocupen una posición relevante en la investigación), escenarios (organización, fábrica, asociación civil). Entonces, los informantes los defino en el transcurso del trabajo de campo, y no a priori, en el sentido de un muestreo cuantitativo. Si bien no defino a priori a los sujetos de la investigación, sí tengo que tener una idea previa de qué tipo de informante debo buscar y las características que tiene que presentar. Deben tener una serie de cualidades para convertirse en tal, estar dispuesto a relatar los hechos vividos y tener interés en recuperar los recuerdos.

La muestra si bien debe estar construida respetando algunos rasgos comunes en las unidades de

análisis, también debe mostrar una heterogeneidad de puntos de vista y relaciones distintas de los actores con el objeto de estudio (Folguera, 1994). La información de los entrevistados, que se constituyen en testimonios, nos habla del tema en cuestión pero debe estar confrontado con el análisis de otras fuentes (Schettini y Cortazzo, 2005). El tipo de información que se pretende obtener (relacionado al tema, los objetivos de investigación) será lo que me dirija hacia qué tipo de entrevistado debo buscar, la selección del escenario, etc.

Por ejemplo, si quiero estudiar las modificaciones en la vida cotidiana de los trabajadores y del barrio luego del cierre de una fábrica, podría considerar como unidad de análisis a los trabajadores que hubieran ingresado a la fábrica en distintos momentos: en la época de su fundación, durante el auge, la declinación y el cierre y que –además– hayan residido o residan en el barrio durante varios años. Si se quiere reconstruir la identidad de un barrio, las unidades de análisis serán personas que estuvieron en los comienzos de su creación o personas que disponen de información sobre su conformación y personas que ocupen un lugar importante en algunas de las instituciones que se encuentran desde su creación.

Aunque no es lo común, se pueden presentar barreras que no hagan posible sostener el encuentro de la entrevista como: la falta de tiempo, el olvido excesivo y la poca capacidad para recordar y relatar, entre otros. Un elemento que tenemos que tener presente, es que los sujetos que identificamos como importantes para nuestra investigación de acuerdo a lo que pueden aportar por la posición que ocupan en el escenario respecto al tema de investigación, no siempre son los más comunicativos o simplemente no están dispuestos a brindar información.

En la selección de los informantes, Taylor y Bodgan (1987) aconsejan *establecer el rapport* progresivamente. Con este concepto se refieren a la empatía y confianza que tiene que generarse entre el investigador y los informantes ya que esto le permitirá acceder a mayor información, lugares, y contacto con otras personas. Uno de los cuidados que hay que tener es no construir *rapport en exceso* (Schettini y Cortazzo, 2015) intentando ser un miembro más de la comunidad porque se pierde la mirada crítica que tiene que tener el investigador con su trabajo.

Preparación de la entrevista

La preparación previa del entrevistador supone estudiar en profundidad el período o proceso histórico que quiere investigar y es fundamental para construir el guión de la entrevista, y en el transcurso ir interpretando lo que se dice y no se dice, lo que pertenece a la dimensión de lo personal y a lo coyuntural y estructural. Estudiar en profundidad no quiere decir demostrarle al entrevistado lo que se conoce del tema en cuestión, sino utilizar ese conocimiento para analizar e interpretar el material de la entrevista junto a otras fuentes. El demostrar exceso de conocimiento del tema puede desmotivar al entrevistado ya que este puede sentir que su aporte no es necesario.

El lugar donde se lleva adelante la entrevista es acordado con los sujetos que participan en ella. Se debe generar cierto ambiente confortable y familiar (para el entrevistado) a fin de que pueda explayarse cómodamente: escuchar, no interrumpir, dejar hablar, ser respetuoso. Además de las cualidades que tienen que tener los sujetos para ser entrevistados, los entrevistadores deben desarrollar ciertas habilidades (que son pertinentes a cualquier tipo de entrevista y tema de estudio) de escucha, comprensión de lo narrado por el sujeto, respeto a los silencios. “El buen entrevistador es el que logra que el entrevistado diga cosas que no quería decir, pero que lo logra no a través de la violencia o intromisión sino a través de la empatía” (Portelli, 2013). En este sentido, el lugar que se elija para realizar la entrevista es importante porque tiene que favorecer al sujeto, incentivarlo a hablar para que, sin violencia, pueda recuperar los recuerdos del pasado; en este tipo de investigación es importante que el sujeto que nos brinda la información y su conocimiento se sienta valorado en su saber y que la tarea que le proponemos sea satisfactoria. Se aconseja, que sea un lugar tranquilo y

que haya la menor cantidad de personas (o que las personas que lo acompañen puedan darle seguridad y puedan aportar a sus recuerdos) para que el entrevistado y entrevistador estén más atentos a la conversación y propiciar la fluidez de la información y su profundidad.

Realización de la entrevista

Se debe construir un guion de entrevista con ejes que remitan a los distintos temas que se quieren conocer o profundizar, esos ejes responden a un objetivo de entrevista, se planifican sólo para orientar el encuentro sin cerrar la aparición de memorias inesperadas que nos llevan a pensar en nuevos ejes o preguntas y, también, darle posibilidad al entrevistado para que cuente libremente. La información relevante no sólo aparece en el momento de la entrevista; a veces al continuar el diálogo, cuando la entrevista terminó, aparece nueva información que no había sido planificada (Portelli, 2005).

Formular preguntas con un lenguaje sencillo, que no sean muy extensas, y abiertas para que el sujeto pueda explayarse libremente. A veces, se repregunta para que el entrevistado amplíe su relato o clarifique parte de su relato: ¿Por qué?, ¿Qué quiso decir con eso? Me puede explicar eso que dijo, ¿Me puede contar cómo era para usted esa época? La utilización de documentos en la entrevista (cartas, fotos, fragmentos de películas) también puede funcionar como recurso para ampliar el relato del sujeto sobre lo que está contando o recordar recuerdos pasados (Folguera, 1994). A veces, parte de los relatos de los entrevistados se presentan bajo la forma de metáforas, anécdotas que pueden presentar dificultades para comprenderse si el entrevistador no se introduce en los marcos de sentido de los entrevistados (Niethammer, 1988).

Uno de los elementos que tenemos que tener en cuenta en la puesta en marcha de la entrevista son los preconceptos o prejuicios que tiene el investigador para evitar que interfieran en la entrevista. Un modo de atender esta cuestión es la escucha de las grabaciones por parte de otros profesionales o investigadores. Otro de los elementos es no contradecir al entrevistado y omitir puntos de vista personales del entrevistador sobre algún asunto porque puede condicionar la respuesta del entrevistado.

En el encuentro de la entrevista, existen características personales y culturales – nivel educativo, edad, creencias religiosas, etc.- que condicionan su realización. Esto es a lo que se refiere Grele (1991) con *situación de conflicto potencial*, sin embargo no tienen que constituirse en un obstáculo u obturar el encuentro, si eso sucediese debemos buscar otro entrevistado pero sin provocar situaciones incómodas.

Por cada entrevista grabada –entre una hora y media y dos horas aproximadamente– se recomienda registrar datos del encuentro de la entrevista (lugar, fecha, tiempo de duración, nombre de entrevistado y del entrevistador, temas a abordar, el nombre del proyecto en el que se enmarca) y una breve biografía (Folguera, 1994). Esto puede constituirse en material para depositarse en el archivo de historia oral.

Transcripción y análisis

El análisis se realiza a lo largo de la investigación. Se recurre al *cuaderno de campo* o *cuaderno de ruta* en el que se registran los distintos tipos de *notas: observacionales, metodológicas y teóricas* (Taylor & Bogdan, 1987; Valles, 2000); que se emplearan en distintos momentos de la investigación. Las primeras remiten a la información que se recupera en el transcurso de la entrada y permanencia en el campo, aquí se incluyen los *comentarios del observador*; las segundas refieren a las revisiones del proceso metodológico, es decir, cuestiones del diseño de investigación, selección de la muestra, construcción del guión de la entrevista, y por último, las notas teóricas que son aproximaciones teóricas que el investigador infiere a partir de la información que va recabando en el campo. Las notas registradas en el cuaderno de campo van a ser imprescindibles durante el análisis de la información y la construcción del dato.

Además de las notas: observacionales, metodológicas y de análisis, se hacen presentes, en el tipo de registro, la grabación o la filmación⁴. En la historia oral se utiliza preferentemente el grabador (siempre que haya sido acordado previamente con el entrevistado) que recoge todo aquello que se dijo. La filmación, también bajo el mismo criterio, permite captar imágenes que transmiten expresiones no verbales, inclusive muestra el espacio en el que se da el encuentro de la entrevista o la situación de estudio. Además, la filmación recoge gestos, silencios y entonaciones de la voz. Es un recurso importante aunque su utilización no está tan difundida como el grabador.

La ventaja del grabador como medio de registro es una garantía para el entrevistador en tanto no tiene que apelar sólo a la memoria y obtiene la información de manera fiel. El grabador es uno de los medios que posibilita la obtención de un texto en el cual se puede ejercer un análisis crítico de lo dicho. Tenemos que hacer pública la utilización del grabador como también explicar las razones de la grabación, el uso que se le dará, si será publicado o no; como así también esperar el consentimiento por escrito del entrevistado para iniciar cualquier difusión (Joutard, 1986).

La retirada del campo se producirá cuando el investigador haya alcanzado la *saturación teórica*, es decir, cuando no encuentre nueva información que contribuya a los objetivos de investigación o que la información comience a repetirse sin aparecer nuevos elementos (Glasser y Straus, 1967).

Luego de realizar la entrevista hay que desgrabarla y transcribirla de forma textual para analizarla y encontrarle los sentidos, los sin sentidos, las contradicciones, junto a otros materiales que servirán para enmarcar esos discursos individuales en el problema histórico que se quiere conocer. En la presentación del escrito es importante incluir preguntas del investigador y citas textuales de los sujetos para captar el sentido del texto y de las palabras del entrevistado que se elaboran en un contexto particular. Portelli expresa que:

Las entrevistas orales que aparecen en forma de libros son acomodadas de tal modo que excluyen la voz del entrevistador, se produce una distorsión sutil: la transcripción reproduce las respuestas del informante, pero no las preguntas que están respondiendo y de ese modo da la impresión de que un hablante dado siempre diría las mismas cosas, sin importar las circunstancias en otras palabras, la impresión que una persona hablando es tan fija como un documento escrito [...]. (1988: 24-25)

En este sentido, existen dificultades para armar un texto que exprese la interacción entre el trabajo de campo del investigador y del informante. Una de las tendencias es la desaparición del investigador dando voz al pueblo, la otra tendencia es la subordinación de los testimonios poniendo en escena y resaltando la interpretación del investigador acerca de lo enunciado por el entrevistado. Si bien no es un aspecto que compete solamente a la historia oral tiene su particularidad y toma protagonismo esta discusión porque los orígenes de éste método pretendía, justamente, dar visibilidad a los grupos sociales acallados política y socialmente (Grele, 1989).

Reflexiones finales

La historia oral nos invita a encontrar, descubrir y comprender mitos, prejuicios, creencias, silencios que se mantuvieron paralizados y detenidos en los lugares más profundos de la sociedad. Todos ellos se interna-

⁴ La copia de la grabación de entrevistas permite almacenarlas en los archivos de historia oral (Folguera, 1994). Barela y otros nos proponen algunos cuidados para preservar y almacenar el archivo: "una copia de cada casete, tener desgrabaciones textuales para ofrecer en un lugar, y un sistema de catalogación que incluya el contenido y el tema del cassette" (2004: 37).

lizan, naturalizan y operan en el accionar de los sujetos. A través de la historia oral se reconstruyen, desde la perspectiva e historia de los sujetos, los sucesos, acciones y escenarios que otorgan sentido y significado a las acciones que se narran. A decir de Bossa, “en esas heterogéneas voces, Portelli registra la potencialidad de la dialéctica entre la materialidad de los hechos y la subjetividad o las representaciones de las personas” (2004: 239).

El uso de la historia oral permite conocer y analizar el objeto de estudio con todos sus matices y contradicciones. Esta riqueza se encontrará en un análisis en profundidad que combine las fuentes escritas o registros ya existentes con la técnica oral. Esta técnica también deja al descubierto las tensiones, contradicciones y conflictos que subyacen en una época.

La fortaleza de la historia oral es que permite documentar acontecimientos desde la perspectiva y el sentido que el narrador le quiere dar, las preguntas que orientan esta reconstrucción son ¿Qué paso? ¿Qué quién dice que paso? ¿Para qué lo dice? Estas preguntas enriquecen la mirada que involucra las diferentes perspectivas de los actores con distintas posiciones.

Finalizamos el capítulo con un fragmento de Portelli:

[...] la famosa pregunta “Abuelo, que has hecho en la guerra” es verdaderamente una pregunta clave de la historia oral, porque interroga la relación entre tu biografía y la historia, entre la experiencia personal y privada, y la vivencia colectiva que leemos en los libros de historia. (2005: 38)

La producción de conocimiento estará condicionada por el encuentro en el que se desarrolla la entrevista, el contexto social, político y cultural de la época, el manejo y análisis de las fuentes, la relación entre el investigador y la población de estudio, que harán del objeto de estudio un caso particular.

Bibliografía

- Acuña, V (1988). “Fuentes orales e historia obrera: el caso de los zapateros en Costa Rica”, en *Historia oral e Historias de vidas*. Cuadernos de Ciencias Sociales. Costa Rica: FLACSO.
- Aceves Lozano, J. (1993). “Introducción”, en Aceves Lozano, J. (org.) *Historia Oral*. México: Antologías Universitarias.
- (1996). *Introducción: La historia oral contemporánea: una mirada plural*. *Historia oral. Ensayos y aportes de unvestigación*. México: CIESAS.
- (2005). “Las fuentes de la memoria: problemas metodológicos. Voces Recobradas”, en *Historia oral*, año 3, N°7. Pp 6-10.
- Barela, L.; Miguez, M.; García Conde L. (2004). *Algunos apuntes sobre la historia oral*. Buenos Aires: Instituto Histórico de la Ciudad de Buenos Aires.
- Folguera, P. (1994). *Cómo se hace historia oral*. Madrid: Eudema.
- Fraser, R (1993). “Historia oral, historia social”, en *Historia social*, N°17. Pp. 131- 139.
- Grele R. L. (1991). “La historia y sus lenguajes en la entrevista de historia oral: quién contesta a las preguntas de quién y por qué”, en *Historia y fuente oral*. N°5, Pp. 111-130.
- Maxwell, J. (1996). “Qualitative research design”, en *An interactive approach*, Applied Social Research Methods Series, Vol. 41. Londres: Sage Publications.
- Meyer, E.; Olivera de Bonfil, A. (1971). “La historia oral. Origen, metodología, desarrollo y perspectivas”, en *Historia Mexicana* Vol. 21, N°2. Pp. 372-387
- Meyer, E. (1996). “América Latina ¿una realidad virtual? A propósito del artículo de Dora Schwarzstein”, en *Historia y sociología* N°16, Pp. 141-150.

- Joutard, P. (1986). "¿Construir archivos?", en *Esas voces que nos llegan del pasado*. Pp. 245- 308. México: Fondo de Cultura Económica.
- Joutard, P. (1995). "El testimonio oral y la investigación histórica francesa ¿Progreso o declive?", en *Historia y fuente oral*, N°14, Pp. 65- 95.
- Niethammer, L. (1989). "¿Para qué sirve la historia oral?", en *Historia y fuente oral*, N°2, Pp.3-25.
- Portelli, A. (1988). "Las peculiaridades de la historia oral", en *Cuadernos de Ciencias Sociales: Historia Oral e Historia de Vida*, N°18, Pp. 15-28. Costa Rica.
- Portelli, A. (1989). "Historia y memoria: La muerte de Luigi Trastulli. Revista", en *Historia y fuente oral*, N°1, Pp. 5-32.
- (2005). "El uso de la entrevista en la historia oral", en *Historia, memoria y pasado reciente: Anuario N°20*. Pp. 35-50. Rosario: Universidad Nacional de Rosario.
- (2013). "Sobre los usos de la memoria: memoria-monumento, memoria involuntaria, memoria perturbadora", en *Socio-histórica*, N°32. Conferencia dictada en el marco de la entrega del Título de Miembro Honorario de la Universidad Nacional de La Plata.
- Pozzi, P. (2008). "Repensar la historia", en Necochea, G. y Pozzi, P. (comp.). *Cuéntame cómo fue. Introducción a la Historia Oral*. Buenos Aires: Imago Mundi.
- Santamarina, C y Marinas, J. M. (1995). "Historia de vida e historia oral", en Delgado, J.; Gutiérrez, J. (eds.). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Síntesis.
- Schettini, P.; Cortazzo, I. (2005). "Algunas aproximaciones a la historia oral, claves e instrumentos. Una mirada metodológica". Ponencia presentada en el XXV Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. "Desarrollo, Crisis y Democracia en América Latina: Participación, Movimientos Sociales y Teoría Sociológica". Brasil: Porto Alegre.
- (2015). *Análisis de datos cualitativos*. Ediciones libros de cátedra. Universidad Nacional de La Plata: Edulp.
- Schwarzstein, D. (1995). "La historia oral", en *América Latina, Historia y fuente oral. Por una historia sin adjetivos*, N°14. Barcelona: Universitat de Barcelona
- Schwarzstein, D. y Yankelevich, P. (1989). *Historia oral y fuentes escritas en la historia de una institución: la universidad de Buenos Aires*. Buenos Aires: CEDES.
- Taylor S J. y Bogdan R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Valles, M. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Vilanova, M. (1988). "Prólogo", en Thompson, P. *La voz del Pasado. Valencia*. España: Edicions Alfons el Magnànim. Institució Valenciana D'Estudis I Investigación. Colección Estudios Universitarios N° 26.

Los autores

Schettini, Patricia

Lic. en Ciencia Política. Mg. en Ciencias Políticas de la UNSM y Doctoranda en Ciencias Sociales de la UBA. Directora del Laboratorio Movimientos Sociales y Condiciones de Vida de la UNLP. Profesora titular ordinaria de la materia Investigación Social II de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata y Profesora del Taller de Tesis de la Carrera de Relaciones Laborales de la Universidad Nacional de La Matanza. Ha producido una importante cantidad de textos en la especialidad y ha asistido a jornadas y congresos tanto nacionales como internacionales.

Cortazzo, Inés

Mg y Lic. en Sociología, Profesora Consulta de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata, integrante del Consejo Asesor del Laboratorio Movimientos Sociales y Condiciones de Vida de la UNLP del que fue su creadora y lo dirigió durante más de 15 años. Docente investigadora Categoría I. Ha producido una importante cantidad de textos y ha asistido a jornadas y congresos tanto nacionales como internacionales.

Burone, Elba

Licenciada en Trabajo Social, doctoranda del Doctorado de Ciencias Sociales (FaHyCE UNLP), cursando la Especialización en Docencia Universitaria de la UNLP; asesora técnica del Doctorado en Trabajo Social de la UNLP. Docente investigadora del Laboratorio de Investigación Movimientos Sociales y Condiciones de Vida; Ayudante concursada de la asignatura Investigación Social II de la Facultad de Trabajo Social de la UNLP. Investiga temas de condiciones de trabajo de grupos vulnerables tales como trabajadoras del servicio doméstico y trabajadores del sector rural.

Elverdín, Florencia

Licenciada en Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP) y Doctoranda en Ciencias Sociales en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP. Becaria de Investigación tipo A otorgada por la UNLP. Integrante del Proyecto de Investigación Redes de politicidad y formas de sociabilidad en barrios pobres de La Plata y Gran La Plata. Destrezas de los sujetos frente a la desarticulación del empleo y las protecciones sociales. Investigadora del Laboratorio Movimientos Sociales y Condiciones de Vida. Se especializa en temas de estudio ligados con los programas de transferencias condicionadas y sociabilidad. Ayudante diplomada interina en la asignatura Investigación Social II de la Facultad de Trabajo Social, UNLP. Integrante de la Dirección de Vinculación e Inclusión Educativa de la Facultad de Trabajo Social, UNLP.

Farías, María Lourdes

Lic. en Trabajo Social de la FTS-UNLP. Mg. en Ciencias Sociales del Trabajo del CEIL-PIETTE. Doctoranda en Ciencias Sociales de la UBA. Adjunta concursada de la Cátedra de Investigación Social II, docente del Seminario de Grado *Jóvenes, educación y trabajo. Desafíos para la intervención profesional*, FTS-UNLP. Docente investigadora integrante del Laboratorio Movimientos Sociales y Condiciones de Vida, UNLP. Ha investigado sobre políticas públicas, juventud, pobreza, educación y trabajo. Ha sido becaria de la UNLP y CONICET. También se ha desempeñado en equipos de distintos Ministerios de la Provincia de Buenos Aires y de la Nación. Ha sido consultora experta de UNICEF, PNUD y la YIF. Actualmente se desempeña como Presidente de la ONG *Crear, desde la educación popular*.

Nogueira, María Cecilia

Licenciada en Trabajo Social. Actualmente cursa la Maestría en Trabajo Social de la FTS UNLP. Docente concursada en las cátedras de Investigación Social y Salud Colectiva. Investigadora categorizada de la UNLP integrante del Laboratorio Movimientos Sociales y Condiciones de Vida. Es coordinadora de Proyectos de Cooperación Internacional PNUD y UNICEF. Se ha desempeñado como evaluadora de Programas de Inclusión Laboral Juvenil. Autora de numerosos artículos y capítulos de libros. Ha expuesto en congresos nacionales e internacionales en las temáticas de seguridad, género, juventud, trabajo y trabajo infantil. Actualmente se desempeña como Coordinadora de la Comisión Provincial para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.

Torillo, Daniela Luján

Licenciada en Trabajo Social, FTS, UNLP y Mg. en Ciencias Sociales del Trabajo de la Universidad de Buenos Aires, CEIL, PIETTE. Actualmente realizando la tesis del Doctorado en Ciencias Sociales de la UBA. Se desempeña como Jefa de Trabajos Prácticos de la Cátedra Investigación Social II de la Facultad de Trabajo Social, UNLP. Ha dictado el seminario de grado *Construyendo herramientas de investigación e intervención profesional recuperando las trayectorias de vida de los sujetos* en FTS, UNLP durante los años 2011 y 2012. Ha obtenido por concurso las cuatro becas de investigación de la UNLP. Integrante desde el año 2002 del Laboratorio de investigación Movimientos Sociales y condiciones de vida, FTS-UNLP. Su temática de investigación son las trayectorias laborales y sociales de mujeres (jóvenes y adultas) de sectores populares, perceptoras de planes sociales y de empleo. Ha obtenido el Premio a la Labor Científica, Tecnológica y Artística en el año 2011, otorgado por la UNLP. Ha participado como expositor en diversas reuniones científicas nacionales e internacionales, ha publicado en revistas con referato y es co-autora de cinco capítulos de libros.

Trindade, Victoria Andrea

Licenciada en Trabajo Social. Cursa la Maestría en Ciencias Sociales de la UNQUI. Docente de la materia Investigación Social de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Investigadora categorizada del Laboratorio Movimiento Sociales y Condiciones de Vida de la FTS-UNLP. Actualmente participa del Proyecto "Redes de politicidad y formas de sociabilidad en barrios pobres de La Plata y Gran La Plata. Destrezas de los sujetos frente a la desarticulación del Empleo y las protecciones sociales". Fue becaria en investigación de la UNLP. Ha publicado diversos artículos en libros y revistas científicas. Cuenta con una vasta tarea de divulgación de su trabajo investigativo a través de presentaciones en congresos y jornadas nacionales e internacionales.

Veiga, María Soledad

Licenciada en Trabajo Social, Universidad Nacional de la Plata y Magíster en Ciencias Sociales del Trabajo, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Jefa de Trabajos Prácticos Ordinaria de la materia Investigación Social II. Como investigadora ha sido becaria de la UNLP durante ocho años e integrado proyectos de investigación en el marco del Programa de Incentivos desde el año 1999. Se encuentra cursando el doctorado en Desarrollo y Ciudadanía, Derechos Humanos, Igualdad, Educación e Intervención Social

en la Universidad Pablo de Olavide (UPO) de Sevilla, España, en el marco del convenio que el Laboratorio tiene con esa institución española. Investigadora del Laboratorio Movimientos Sociales y Condiciones de Vida, FTS, UNLP. Se ha especializado en estudios sobre niñez. Se ha desempeñado profesionalmente realizando tareas técnicas y de asesoramiento en la Dirección de Niñez de la Ciudad de La Plata y en el Ministerio de Justicia de la Nación. Forma parte del Consejo Académico de la FTS como representante del claustro de JTP e integra diversas comisiones asesoras de dicho Consejo.

Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa / Lourdes Amaia Farias ...
[et al.]; coordinación general de Patricia Schettini; Inés Cortazzo. - 1a ed adaptada.
- La Plata: Universidad Nacional de La Plata, 2016.
Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-950-34-1327-2

1. Investigación Cualitativa. 2. Trabajo Social. I. Farias, Lourdes Amaia.
II. Schettini, Patricia, coord. III. Inés Cortazzo, coord.
CDD 361.3

Diseño de tapa: Dirección de Comunicación Visual de la UNLP

Universidad Nacional de La Plata - Editorial de la Universidad de La Plata

47 N° 380 / La Plata B1900AJP / Buenos Aires, Argentina
+54 221 427 3992 / 427 4898
edulp.editorial@gmail.com
www.editorial.unlp.edu.ar

Edulp integra la Red de Editoriales Universitarias Nacionales (REUN)

Primera edición, 2016
ISBN 978-950-34-1327-2
© 2016 - Edulp

FACULTAD DE
TRABAJO SOCIAL

S
sociales



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA